

## **Partage de l'information du CPSSP – février 2017**

*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*

<b>Administration : Terre-Neuve-et-Labrador</b>		<b>Personne-ressource</b> <b>Roxie Wheaton,</b> <b>SMA, Direction des</b> <b>services</b> <b>gouvernementaux</b> <b>709-729-3056</b>
<p><b>1. <u>Réalisations</u></b> 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>	<p><b><u>Gestion du flux de la clientèle</u></b> En avril 2017, le gouvernement provincial a mis en œuvre une amélioration du système de gestion du volume de la clientèle à la Division de l'immatriculation des véhicules automobiles. Elle comprend la prise de rendez-vous en ligne, ce qui réduit au minimum les perturbations des horaires personnels, ainsi qu'une option de messagerie, ce qui permet aux clients de quitter le bureau d'immatriculation et faire d'autres activités, lorsque le délai d'attente en file est considérable. Ces changements ont amélioré la circulation de la clientèle et ont été bien accueillis par le public.</p> <p><b><u>Normes de service</u></b> Dans la publication <i>The Way Forward</i>, le gouvernement provincial s'est engagé à établir des normes de service d'édition pour les principaux programmes et services d'ici 2018-2019. Dans le cadre de cette initiative pangouvernementale, la direction générale des services gouvernementaux de Service NL a établi sept normes de service dans plusieurs secteurs de programme. Des normes de service ont été établies pour les demandes d'inspection de circuits électriques, pour les demandes d'inspection de remplissage de système d'égout privé, pour les demandes d'installation ou de modification d'un récipient sous pression, pour les demandes d'inspection de récipient sous pression, pour les demandes de permis de conduire et de pièce d'identité avec photo; pour les inspections d'autobus scolaires; et pour les demandes en ligne de certificat de naissance, de mariage et de décès. La conformité aux normes de service sera surveillée en 2018-2019, et des rapports seront publiés à la fin de l'année.</p> <p>En 2018-2019, Service NL examinera l'élargissement des normes de service à la direction générale des affaires réglementaires du Ministère.</p> <p><b><u>Services en ligne</u></b></p>	

Voici ce qu'on peut lire dans *The Way Forward* : [TRADUCTION] « D'ici 2022, notre gouvernement augmentera de 50 % le nombre de services offerts en ligne. » Au cours de la dernière année, de nouveaux services ont été mis en ligne, y compris les recherches de dossiers judiciaires et les paiements judiciaires, les permis de coupe de bois à des fins personnelles, le système de mise en file d'attente et de gestion du flux de la clientèle à la division de l'immatriculation des véhicules à moteur, le module de demandes de congés libre-service de PeopleSoft et le module de SST de PeopleSoft.

### **Initiatives Lean**

Service NL a apporté diverses améliorations au processus LEAN, comme la mise en œuvre d'un système automatisé à la division de la location à usage d'habitation afin d'éliminer les visites répétées aux bureaux pour les clients; la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des dossiers électroniques et d'un système avancé de flux de travail pour rehausser l'accès aux programmes de santé et de sécurité au travail; la simplification du processus de demande des entrepreneurs en électricité; et la transition du dépôt papier au dépôt électronique dans le secteur des dossiers des conducteurs et des données médicales de la division de l'immatriculation des véhicules automobiles.

### **Inspections mobiles**

Service NL a revu des processus d'inspection : elle a mis en œuvre une solution d'inspection mobile nouvelle ou améliorée pour les principaux programmes d'inspection, notamment en matière de sécurité des véhicules commerciaux, de prévention des incendies et de sécurité des personnes, de Sécurité publique et de protection et de salubrité de l'environnement.

### **Secteur des consommateurs**

Service NL a achevé une initiative d'intégration au portail de paiement en ligne du gouvernement. La capacité d'accepter tous les frais et tous les paiements pour divers programmes améliore l'accès aux services et réduit le besoin pour les clients de visiter les bureaux pour le versement des paiements.

### **Expansion du service PerLE**

	<p>Service NL continue de faire des progrès concernant la participation des municipalités au programme PerLE, le service d'information en ligne pour les entreprises qui regroupe les exigences en matière de permis et d'approbation pour les entreprises des trois paliers de gouvernement. En octobre 2017, Terre-Neuve-et-Labrador a accepté de participer à un projet pilote de regroupement de restaurants. Le projet a pour objet d'examiner, de concevoir et de mettre en œuvre une interface de services complets axée sur le secteur de la restauration, des fonctionnalités de construction et de conception pour soutenir la fluidité des affaires. Le projet pilote vise à améliorer l'expérience client et à offrir un meilleur service aux entreprises.</p> <p><b><u>Harmonisation de l'apprentissage</u></b></p> <p>Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador travaille avec les autres provinces de l'Atlantique et le Manitoba à l'élaboration d'un système d'apprentissage harmonisé. Le système offrira des capacités de production de rapports améliorées, une fonctionnalité accrue pour les apprentis, les fournisseurs de formation et les employeurs, y compris des formulaires en ligne et le traitement des paiements, ainsi que la souplesse nécessaire pour répondre efficacement aux besoins actuels et émergents du marché du travail et aux besoins de formation.</p> <p>Le projet a débuté le 1<sup>er</sup> avril 2017. Toutes les provinces participantes participent au développement du produit de base d'après lequel le nouveau système sera déployé. T.-N.-L. vient au deuxième rang du plan de mise en œuvre du nouveau système, dont le lancement devrait avoir lieu au début de 2019.</p>	
<p><b>2. <u>Priorités</u></b></p> <p>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><b><u>Feuille de route de conception numérique</u></b></p> <p>Voici ce qu'on peut lire dans <i>The Way Forward</i> : « Notre gouvernement deviendra numérique par conception ». Depuis la dernière période de rapport, le gouvernement a créé une équipe de projet de conception numérique qui a relevé les secteurs de prestation de services susceptibles d'être remaniés afin de fournir la capacité d'utiliser les services dont ils ont besoin lorsqu'ils le veulent et de la façon dont ils le</p>	

veulent. L'équipe de projet de conception numérique a produit une feuille de route numérique et six analyses de rentabilisation prioritaires.

**Groupe de travail sur les avis de décès**

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador travaille avec le groupe de travail sur les avis de décès, à titre de groupe pilote, pour examiner et mettre en œuvre l'enregistrement électronique des décès et des avis de décès conformément au plan stratégique de ce groupe de travail.

**Approvisionnement électronique**

La nouvelle solution devrait être basée sur le Web; elle devrait permettre de consulter en ligne les soumissions, les exceptions et les offres. Elle devrait également gérer le cycle de vie des appels d'offres, stocker l'information sur les propositions et les octrois, gérer les comptes des fournisseurs, gérer les soumissions, etc., qui remplaceront deux sites Web d'appels d'offres désuets et leurs processus connexes.

**Numéro unique d'entreprise**

Service NL a été autorisé à entreprendre un processus pour examiner les coûts et les avantages d'un partenariat avec l'ARC afin d'adopter l'utilisation provinciale du numéro d'entreprise unique.

**Permis de conduire et pièces d'identité avec photo – Délivrance centrale**

Les provinces de l'Atlantique ont conclu un contrat avec Gemalto Inc. pour la production de permis de conduire à l'aide d'un modèle central de délivrance. Le contrat fournit aux citoyens de la province une carte gravée au laser, hautement sécuritaire, à l'épreuve de l'altération. La province envisage l'utilisation de la carte comme carte multifonctionnelle pour les citoyens. La province a délivré son premier permis de conduire avec le nouveau système en novembre 2017 et a terminé la mise en œuvre dans toutes les installations en décembre 2018.

**Élimination des avis de renouvellement**

La province a créé la capacité de saisir les adresses électroniques dans son système d'immatriculation de véhicules à moteur. Service NL a l'intention d'éliminer

progressivement les avis de renouvellement en papier en offrant aux citoyens un avis par courriel en avril 2018.

**Changement des dates de renouvellement de l'immatriculation des véhicules**

La Division de l'immatriculation des véhicules de Service NL a l'intention d'harmoniser la date de renouvellement d'immatriculation des véhicules avec le mois de naissance des propriétaires au lieu de la date d'acquisition des véhicules. Une telle mesure devrait permettre d'équilibrer les volumes de clients tout au long de l'année et de réduire la forte demande au printemps et à l'été attribuable aux habitudes d'achat de véhicules des clients. Ce travail sera effectué en conjonction avec l'impression sur demande. Alan

**Solution sur demande pour les documents d'immatriculation et les vignettes de validation des véhicules**

Terre-Neuve-et-Labrador a l'intention de mettre en œuvre une solution d'impression sur demande pour la documentation d'immatriculation des véhicules et les vignettes de validation. T.-N.-L. et les provinces de l'Atlantique évaluent actuellement la capacité de mettre en œuvre une solution avec de la technologie de série. Si la technologie de série est trop coûteuse, T.-N.-L. a l'intention de faire une demande de propositions avec les provinces de l'Atlantique en 2017-2018 pour chercher une solution d'impression sur demande. La province prévoit que cette solution lui permettra de réaliser des économies à long terme en réduisant les contraintes de gestion des stocks tout en protégeant les recettes en continuant de délivrer des autocollants de validation.

**Nouveau système d'information de gestion – Division de l'impression et des micrographies**

Dans le cadre des initiatives de cartographie de la chaîne de valeur, Service NL a fait l'acquisition d'un système d'information de gestion qu'elle prévoit mettre en œuvre en 2017-2018. Ce système permettra de rationaliser davantage les processus opérationnels et de commander en ligne des services d'imprimerie. Une fois mis en œuvre, les clients pourront passer des commandes en ligne et suivre les travaux d'impression.

	<p><b><u>Mise à niveau de la demande de permis AMANDA</u></b></p> <p>Le Bureau du dirigeant principal de l'information a mis à niveau le système de gestion de l'information AMANDA de la version 4.4 à la version 7.2, la plus récente. Les avantages de la mise à niveau comprennent une gestion simplifiée de l'accès pour les utilisateurs finaux et de meilleures fonctionnalités de production de rapports. La mise à niveau permettra d'apporter d'importantes améliorations, comme des inspections au moyen d'appareils mobiles et d'un portail public en ligne. Les améliorations seront déployées en 2018-2019.</p>	
<p><b>3. <u>Présentation/partage</u></b></p> <p>⋮</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? (Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.)</p>	Voir la section sur les priorités.	
<p><b>4. <u>Questions et besoins</u></b></p> <p>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>	<p>Le CPSSP est invité à fournir des renseignements additionnels sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les initiatives de regroupement de services ainsi que les programmes et les services à l'intention des familles, des entreprises et des immigrants</li> <li>• les difficultés de mise en œuvre et les coûts liés aux initiatives suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro unique d'entreprise</li> <li>○ Le renforcement des capacités pour inclure l'expertise technique afin d'appuyer le passage à la conception numérique.</li> </ul> </li> </ul>	