

Modèle de partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public – 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 : Colombie-Britannique		Personnes-ressources
<p>1. Réalisations : Soulignez brièvement les réalisations, les progrès et/ou les jalons importants en matière de prestation de services se rapportant à votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p>Carte de services de la Colombie-Britannique</p> <ul style="list-style-type: none"> Le programme est sur le point de conclure son déploiement initial quinquennal de la carte de services de la C.-B. Selon les projections actuelles, nous aurons délivré des cartes de services de la C.-B. à environ 90 % de la population de la province. On a récemment mis l'accent sur les personnes qui ne conduisent pas, les enfants de moins de 19 ans et les personnes de 75 ans et plus. Au 30 novembre 2017, 5,6 millions de cartes ont été délivrées, 4,3 millions de résidents détenant une carte de services de la C.-B. L'écart entre le nombre de cartes données et le nombre de détenteurs de cartes est attribuable à de multiples cartes délivrées aux citoyens pour perte, vol, remplacement, dommages, changement de nom, etc. Les possibilités d'adoption suivantes, qui permettront aux secteurs de programme d'utiliser l'authentification en ligne, sont en cours de réalisation : <ul style="list-style-type: none"> Ministère des Finances – service de paiement direct Ministère de l'Éducation – service de relevés de notes pour les étudiants Ministère des Services aux citoyens – service de données biométriques de la C.-B., qui sera utilisé par le ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général pour le Centre correctionnel d'Okanagan Ministère de l'Enseignement supérieur, des Compétences et de la Formation – StudentAid BC Secteur des ressources naturelles – portail des services en ligne Une nouvelle application mobile qui peut représenter une carte de services de la C.-B. et servir à l'authentification en ligne a été mise au point pour les systèmes iOS et Android. 	<p>Sophia Howse Directrice générale, Programme provincial de gestion de l'identité, Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p>
<p>Réalisations</p>	<p>Centre de contact La transition initiale du Centre de contact vers le nouveau fournisseur a été achevée une semaine plus tôt que prévu, et le transfert du fournisseur précédent au nouveau fournisseur a été effectué avec succès. Le lundi 26 juin 2017, à 7 h 30, le nouveau Centre de contact a procédé au lancement de ses activités, et tous les services ont été rendus accessibles.</p>	<p>Peggy Duncan Directrice intérimaire, Centre de contact Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2060</p>

	<p>La période de stabilisation du 1^{er} juillet 2017 au 30 septembre 2017 s'est bien déroulée. Aucune défaillance critique n'a été relevée pendant la période de transition et aucune ne s'est produite pendant la période de stabilisation.</p> <p>Les améliorations apportées au Centre de contact comprennent ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élargissement de la portée, des services d'information et d'aiguillage à des services transactionnels. • Augmentation de 30 % de la capacité opérationnelle, ce qui permet au nouveau fournisseur de services d'accroître son temps d'interaction avec le citoyen et d'accroître la valeur de chaque interaction. • Plateforme moderne du Centre de contact offrant une grande fiabilité du système, des rappels automatiques, des messages textes, des clavardages et des conversations vidéo. • Modèle axé sur les citoyens ainsi que sur la mobilisation, la satisfaction des citoyens, l'assurance de la qualité et l'amélioration continue. • Possibilité de regroupement à l'échelle du gouvernement afin d'améliorer l'expérience des citoyens en simplifiant les services offerts par un seul point de contact. Nous travaillons actuellement avec deux ministères en vue de l'adoption de notre nouveau modèle de services transactionnels. 	peggy.duncan@gov.bc.ca
<p>2. Priorités : Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme ses principales priorités et initiatives en matière de prestation de services au cours des 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Transformer la gestion de l'identité et développer des solutions d'identité numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les politiques et effectuer des recherches sur la désignation de genre sur la carte de services de la C.-B. et déterminer comment il est possible de mieux servir les Britanno-Colombiens dans la façon dont on recueille, utilise et divulgue les renseignements personnels comme le sexe. • Continuer de travailler avec les partenaires du programme de cartes de services de la C.-B., soit le ministère de la Santé et l'ICBC, pour terminer la délivrance de cartes à tous les résidents admissibles de la C.-B. d'ici février 2018. • Passer de la carte de services de la C.-B. en tant que projet à la carte de services de la C.-B. en tant que programme. • Continuer de travailler avec les clients gouvernementaux et du secteur public au sujet des possibilités d'accroître l'utilisation de la carte de services de la C.-B. • Continuer de travailler aux améliorations d'applications mobiles pour faciliter l'utilisation de la carte en ligne. • Continuer de codiriger la priorité pancanadienne de la gestion de l'identité pour le Conseil mixte. 	<p>Sophia Howse Directrice générale, Programme provincial de gestion de l'identité, Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de contribuer activement aux travaux du Cadre pancanadien de la fiabilité de l'identité. Avis de décès : Le travail d'analyse se poursuit sur la façon d'utiliser la carte de services de la C.-B. pour améliorer l'expérience des plus proches parents qui présentent des déclarations de décès et des organisations qui les reçoivent. Examiner comment procéder pour l'intégration avec les solutions d'authentification numérique en évolution constante qu'on trouve sur les marchés. Continuer d'appuyer une expérience utilisateur uniforme et de qualité en fournissant les outils sous-jacents permettant aux citoyens et aux entreprises d'accéder aux services gouvernementaux sur une plateforme numérique. Par exemple, un service ministériel où un propriétaire d'entreprise aurait un point d'accès unique pour ses transactions commerciales importantes avec le gouvernement. 	
<u>Priorités</u>	<p>Cadre de services</p> <p>La Division Service BC a créé et elle met en œuvre un cadre de services à l'échelle de l'organisation visant à mettre l'accent sur notre objectif d'offrir une expérience de service de qualité supérieure. Nos services continuent d'évoluer pour inclure des services plus complexes; le cadre guidera notre pratique en matière de service et nos efforts de conception et de développement organisationnels pour appuyer ce travail.</p> <p>Le cadre définit les tâches stratégiques et opérationnelles que nous entreprendrons au cours des 18 prochains mois. Certaines de ces tâches comprennent l'élaboration de fonctions et de processus communs pour veiller à ce que le travail dans tous les secteurs soit uniforme, normalisé dans la mesure du possible et guidé par les pratiques exemplaires. Un deuxième élément tout aussi important est la professionnalisation de notre pratique en matière de service, et pour y arriver, il faudra veiller à ce que tout notre personnel ait suivi la formation des PSA ou des GSA.</p>	<p>Ron Hinshaw Directeur général Direction de la prestation des services Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 250-356-2031 Ron.Hinshaw@gov.bc.ca</p>
<u>Priorités</u>	<p>Centre de contact</p> <p>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.</p> <p>L'intégration d'autres programmes gouvernementaux au Centre de contact continue d'être une priorité pour Service BC. Le bureau d'aide pour la carte</p>	<p>Peggy Duncan Directrice intérimaire, Centre de contact Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2060 peggy.duncan@gov.bc.ca</p>

	<p>de services de la C.-B. et le bureau d'aide One Stop se sont déjà joints au projet. Deux centres de contact (deux divisions du ministère des Finances) sont en cours d'intégration. L'élargissement de la portée des services, initialement des services d'information et d'aiguillage, se poursuit dans le but d'accroître les services transactionnels offerts aux citoyens par téléphone.</p> <p>Des améliorations sont également apportées à l'expérience des citoyens grâce à l'expansion des canaux afin de répondre aux attentes changeantes des citoyens. Le Centre de contact de Service BC s'efforce d'élargir l'ensemble des canaux utilisés pour la prestation de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une validation de principe pour le clavardage vidéo afin de vérifier l'identité des citoyens par ce canal a été réalisée avec succès en janvier 2018. Ce projet a été réalisé en collaboration avec MAXIMUS Canada et l'équipe responsable de la carte de services de la C.-B. La prochaine étape du projet consistera à évaluer la faisabilité et l'abordabilité d'un projet pilote, ainsi que sa mise en œuvre. • Au cours de la validation de principe, d'autres technologies ont été mises à l'essai, y compris la co-navigation et le clavardage Web, afin d'aider les citoyens à accéder aux services numériques. Le citoyen peut partager son écran avec l'agent du Centre de contact pour que celui-ci puisse voir concrètement où se situent les problèmes que le citoyen éprouve à l'égard du système, les problèmes qu'il a à remplir un formulaire, son manque de connaissances quant à savoir où aller ou par où commencer, etc. Service BC continuera d'explorer les possibilités d'adoption de cette technologie par les programmes gouvernementaux, le cas échéant, grâce à la consolidation du Centre de contact. • Le pré-lancement de la messagerie texte a eu lieu lorsque notre nouveau fournisseur a commencé ses activités le 26 juin 2017. Les citoyens reçoivent un message texte de suivi après avoir interagi avec les agents du Centre de contact, contenant des renseignements non personnels dont ils ont discuté pendant leur échange, comme des numéros de téléphone, des sites Web, etc. Service BC travaille actuellement à un plan de déploiement pour tirer pleinement parti des capacités de la messagerie texte. 	
<p>3. <u>Présentation et échange :</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la</p>	<p>Système de gestion du flux de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service BC a essayé différents systèmes de gestion des files d'attente et d'analyse. Dans certains cas, les coûts de mise en œuvre étaient prohibitifs à tous les endroits; dans d'autres, les fonctionnalités nécessaires n'étaient pas en place. 	<p>Adriana Poveda Directrice, Initiatives stratégiques Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p>

<p>mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur propre administration? (Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Service BC a entrepris des essais pour élaborer son propre programme de gestion des files d'attente et d'analyse à l'aide d'un code source libre accessible. • Ce processus a été très fructueux pour nous, et nous menons actuellement un essai pilote de ce programme dans quatre de nos centres de rencontres en personne. • Nous sommes sur le point de prendre une décision sur la mise en œuvre dans tous nos centres. <p>Voici quelques-unes des caractéristiques de notre système de gestion des files d'attente et d'analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une méthodologie souple; il est possible d'apporter sur le coup des mises à jour et des changements en fonction de la rétroaction des utilisateurs afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs. • Une personnalisation pour Service BC afin de permettre la gestion des files d'attente au bureau ainsi que des analyses détaillées de tous nos services. • Des tableaux de bord, qui donnent un aperçu du bureau, y compris le nombre de citoyens en attente, les niveaux de dotation actuels, le nombre de transactions effectuées et le temps de transaction moyen. Toutes les mesures peuvent être utilisées de façon globale ou à l'échelon du bureau, selon le rôle assigné. 	
<p>4. <u>Défis et besoins :</u></p>		

<Z:\SBC ADM\0100 - 0499 Admin\0206-20 COMMITTEES COMMISSIONS-INTER-JURISDICTION\0206-20 ICCS-PSSDC Joint Councils In-Person Meetings\2018\PSSDC Information Sharing Template BC Feb 2018 BCSC.docx>