

Partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – février 2017

Administration : Terre-Neuve-et-Labrador	Personnes-ressources : Roxie Wheaton, SMA, Direction des services gouvernementaux 709-729-3056
<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>	<p><u>Intégration des patrouilleurs routiers et des inspecteurs en pesage</u> Les postes de patrouilleurs routiers et d'inspecteurs en pesage ont été intégrés afin de permettre de rationaliser la prestation des services et d'améliorer l'opportunité des inspections.</p> <p><u>Organisation du milieu de travail</u> Nouvelle approche en matière d'organisation du milieu de travail, notamment pour le stockage, l'organisation et la recherche de documents, afin de permettre aux employés de travailler de façon plus efficiente et de surpasser les attentes des clients.</p> <p><u>Processus de conception de systèmes septiques</u> L'examen des processus de conception de systèmes septiques a permis d'éliminer les étapes non nécessaires et d'accroître l'efficience.</p> <p><u>Indicateurs de genre</u> Service Terre-Neuve-et-Labrador a déposé des mesures législatives qui permettront aux personnes, sans qu'elles n'aient à subir de chirurgie, de faire changer leur indicateur de genre sur leur certificat de naissance et leur certificat de mariage afin que ces derniers reflètent le genre auquel elles s'identifient.</p> <p><u>Rapports d'inspection de services d'alimentation en ligne</u> Service Terre-Neuve-et-Labrador a élargi la publication en ligne des rapports d'inspection de services d'alimentation, qui était initialement limitée aux inspections de restaurants, mais couvre maintenant tous les types d'établissements offrant des services d'alimentation, comme : les garderies, les centres d'hébergement et les établissements de soins de longue durée, les écoles et les hôpitaux ainsi que les établissements de préparation et de fabrication d'aliments.</p> <p><u>Prolongation des heures d'ouverture de la Division de l'immatriculation des véhicules automobiles</u> Le bureau de Mount Pearl de la Division de l'immatriculation des véhicules automobiles (DIVA) a prolongé ses heures d'ouverture, qui sont passées de 9 h-16 30 à 8 h-17 h. Traditionnellement, pendant la haute saison, de 60 à 100 personnes font la file à la porte lorsque le bureau de la DIVA ouvre ses portes le matin. Le prolongement des heures a permis de réduire la file et les délais d'attente et de servir les clients au moment où ils arrivent, et les clients peuvent ainsi se présenter plus tard pendant la journée.</p>

	<p>Gestion du flux de la clientèle La phase 1 d'un nouveau système de gestion du flux de la clientèle a été mise en œuvre à Mount Pearl. Il s'agit d'un système moderne de billets et d'appels pour les services au comptoir qui permet au client de choisir le service dont il a besoin et d'être dirigé par le système vers la section et le guichet offrant ce service. Le système a permis d'améliorer la surveillance du service et de gérer les files d'attente au fur et à mesure.</p> <p>Services en ligne Renouvellement en ligne des permis de conduire et photo valide pour dix ans Service Terre-Neuve-et-Labrador a instauré une demande en ligne de renouvellement du permis de conduire et a augmenté la période de validité des photos pour les permis de conduire des personnes de 19 ans et plus, la faisant passer de cinq à dix ans; ces deux mesures permettent d'améliorer l'accès aux services et de réduire le nombre de conducteurs devant se présenter en personne au bureau. Selon les statistiques, environ 67 % des permis de conduire sont maintenant renouvelés en ligne.</p> <p>Rabais pour renouvellement en ligne de l'immatriculation d'un véhicule automobile Le rabais pour renouvellement en ligne de l'immatriculation d'un véhicule automobile a été augmenté à 20 \$ en 2016-2017. Les immatriculations en ligne représentent maintenant de 60 % à 80 % des immatriculations dans les principaux centres urbains. En moyenne, environ 60 % de tous les clients utilisent maintenant le service en ligne, ce qui représente une augmentation globale de 30 %.</p> <p>Approche axée sur l'économie comportementale Pour encourager les clients à utiliser les services en ligne, la Division de l'immatriculation des véhicules automobiles a intégré des messages aux avis de renouvellement. Des messages comme « plus de 50 % des propriétaires de véhicules économisent en renouvelant en ligne » et « renouvelez votre permis de conduire en ligne et économiser 10 \$ » ont fait augmenter l'utilisation des services en ligne.</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>Échange de renseignements sur l'état civil La Division de l'état civil de Service Terre-Neuve-et-Labrador met actuellement au point un processus en temps réel d'échange de renseignements sur les changements de noms, avec les provinces dans lesquelles les personnes sont nées, et l'implantation du processus est prévue provisoirement pour 2017-2018. La Division de l'état civil de Service Terre-Neuve-et-Labrador échange également des renseignements sur les décès en temps réel avec le Nouveau-Brunswick, et elle a conclu une entente intergouvernementale d'échange de renseignements pour protéger la confidentialité des renseignements personnels. Terre-Neuve-et-Labrador collabore actuellement avec l'Île-du-Prince-Édouard pour échanger des renseignements sur les décès en temps réel (le processus devrait être en vigueur en mars 2017) et envisage d'échanger des renseignements avec d'autres provinces à compter de 2017-2018.</p>	
	<p>Projet pilote d'inspection mobile Service Terre-Neuve-et-Labrador a réalisé un projet pilote d'inspection mobile pour les principaux programmes d'inspection, comme dans les domaines de la santé environnementale (et publique), de la sécurité-incendie et de la sécurité des personnes. D'autres applications devraient être évaluées et mises en œuvre avant l'achèvement de la suite du projet pilote.</p> <p>Normes de service</p>	

	<p>Service Terre-Neuve-et-Labrador évalue la possibilité d'étendre l'application de ses normes de service interne à un certain nombre de programmes (événements d'état civil, permis de conduire/immatriculation de véhicules, programmes de délivrance de permis, et application de la loi).</p> <p><u>Initiatives Lean</u> Service Terre-Neuve-et-Labrador poursuivra la mise en œuvre de diverses initiatives Lean, comme les changements administratifs aux programmes d'inspection afin que les inspecteurs passent davantage de temps sur le terrain; l'initiative des 5S dans les services d'imprimerie; la rationalisation des processus de gestion des stocks; la cartographie de la chaîne de valeur dans la délivrance de permis de travaux d'électricité.</p> <p><u>Programme de gestion du flux de la clientèle</u> La phase 2 de l'initiative est prévue pour l'automne 2016 et elle permettra l'implantation de services en ligne, comme la possibilité de prendre un rendez-vous en ligne et un système de notification par textos permettant d'informer les clients des délais d'attente et de la durée prévue de prestation du service pour le numéro présélectionné.</p> <p><u>Permis de conduire et pièces d'identité avec photo – Délivrance centrale</u> Toutes les provinces de l'Atlantique ont publié une demande conjointe de propositions pour l'élaboration d'un modèle de délivrance centrale des permis de conduire et des pièces d'identité avec photos. La demande conjointe de propositions offre des possibilités importantes de réduction de coûts en raison des économies d'échelle. Les provinces de l'Atlantique sont sur le point d'obtenir l'approbation nécessaire et de conclure un contrat avec un nouveau fournisseur de services, choisi dans le cadre du processus de demande conjointe de propositions, pour l'élaboration d'un modèle de délivrance centrale des permis de conduire et des pièces d'identité avec photos.</p> <p><u>Élimination des avis de renouvellement</u> La Division de l'immatriculation des véhicules automobiles de Service Terre-Neuve-et-Labrador effectue une analyse coûts-risques/avantages de l'élimination des avis de renouvellement des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules. Une telle mesure devrait produire d'importantes économies pour la Division.</p> <p><u>Changement des dates de renouvellement de l'immatriculation des véhicules</u> La Division de l'immatriculation des véhicules automobiles de Service Terre-Neuve-et-Labrador évalue la faisabilité de faire correspondre le renouvellement de l'immatriculation des véhicules à la date d'anniversaire des propriétaires plutôt qu'à la date d'achat du véhicule. 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.</p> <p><u>Nouveau système d'information de gestion</u> Dans le cadre des initiatives de cartographie de la chaîne de valeur, mettre en œuvre un système d'information de gestion qui permettra de rationaliser davantage les processus opérationnels et de commander en ligne des services d'imprimerie.</p> <p><u>Numéro unique d'entreprise</u></p>	
--	---	--

	Service Terre-Neuve-et-Labrador entreprend actuellement des démarches pour examiner les coûts et les avantages d'établir un partenariat avec l'Agence du revenu du Canada en vue d'implanter le système de numéros d'entreprise.	
3. <u>Présentation/partage</u> : <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? <i>Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.</i></p>	Voir la section sur les priorités.	
4. <u>Questions et besoins</u> : <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"> • les initiatives de regroupement de services ainsi que les programmes et les services à l'intention des familles, des entreprises et des immigrants • les difficultés de mise en œuvre et les coûts liés aux initiatives suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ numéro unique d'entreprise ○ adoption de nouveaux canaux (c'est-à-dire encourager les clients à utiliser d'autres canaux de service comme les services en ligne ou le courriel pour réduire les opérations en personne) et fusion des documents d'identité (permis de conduire/carte d'assurance-maladie/autres permis) 	