



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

ADMINISTRATION : C.-B.		Personne-ressource
<p><b>1. Réalisations</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>Societies Act et Societies Online</u></b> <b>Le point sur le projet :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service BC a mis en œuvre avec succès l'application Societies Online le 28 novembre 2016 afin d'appuyer l'entrée en vigueur de la nouvelle <i>Societies Act</i>.</li> <li>• Les sociétés déposent désormais leurs documents de façon électronique dans le registre des sociétés, ce qui offre des services plus rapides et conviviaux aux citoyens.</li> <li>• Depuis 2015, Service BC a participé à l'élaboration de l'application Societies Online et des nouveaux processus opérationnels requis pour répondre aux exigences de la nouvelle <i>Societies Act</i>.</li> <li>• La nouvelle loi est entrée en vigueur le 28 novembre 2016 et vise plus de 27 000 sociétés – <b>6 461 sociétés (20 % de l'ensemble des sociétés)</b> ont intégré la nouvelle application au cours du premier mois (cela signifie que 20 % des sociétés ont ouvert une session dans notre nouveau système).</li> <li>• Les sociétés de la Colombie-Britannique disposent de deux ans, soit jusqu'au 28 novembre 2018, pour effectuer la transition à la nouvelle loi. Jusqu'à présent, <b>1 213 sociétés (4,5 % des sociétés de la C.-B.) ont fait la transition vers la nouvelle loi</b> (cela signifie que 4,5 % des sociétés ont déposé leur constitution et leurs règlements actuels en format électronique dans Societies Online).</li> <li>• Societies Online fixe les normes sur la façon dont BC Registries and Online Services transformera tous ses services, à partir d'une vision axée sur la clientèle et dans un souci d'adopter de nouvelles normes de technologies tout en réduisant le fardeau administratif pour les citoyens.</li> </ul> <p><b>Améliorations de la prestation de services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'arriéré de documents à déposer est éliminé.</li> <li>• Le nombre de dépôts hebdomadaires a augmenté : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les volumes de rapports annuels ont augmenté de 100 % – Avant la mise en service de Societies Online, environ 240 rapports annuels étaient traités chaque semaine, tandis qu'après la mise en service de l'application, ce nombre est passé à plus de 500 rapports annuels déposés par semaine.</li> <li>• Les volumes d'incorporations ont augmenté de 40 % – 35 incorporations étaient traitées chaque semaine avant la mise en service de Societies Online, alors que ce nombre a augmenté à une moyenne de 50 incorporations par semaine après la mise en service de l'application.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Debbie Turner Registraire adjoint Services du greffe de la C.-B. 940, rue Blanshard, bureau 2 <a href="mailto:Debbie.Turner@gov.bc.ca">Debbie.Turner@gov.bc.ca</a> 250 356-8669</p>



## 1. Améliorations (suite)

### Centre de contact

- Service BC du ministère de la Technologie, de l'Innovation et du Service aux citoyens met les services de centre de contact en sous-traitance depuis plus de 14 ans.
- En décembre 2016, Service BC a terminé un processus d'approvisionnement pour remplacer le service actuel de centre de contact de Service BC.
- Service BC a tiré parti d'un modèle d'approvisionnement progressif au moyen d'une approche fondée sur des résultats, incluant une évaluation des promoteurs en fonction de leur compatibilité afin d'assurer un partenariat fructueux et collaboratif.
- 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 au nouveau fournisseur de services est en cours et ce dernier entamera ses activités le 1<sup>er</sup> juillet 2017.
- Le nouveau centre de contact sera le premier point de contact pour les citoyens et les entreprises, et il appuiera de nombreux programmes gouvernementaux en se concentrant sur les citoyens.
- Ce nouveau contrat comporte bon nombre d'attributs innovateurs et concurrentiels.

#### Faits saillants :

- 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.
- 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.

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

Adriana Poveda  
Directrice, Service BC  
Ministère de la  
Technologie, de  
l'Innovation et du Service  
aux citoyens  
778-698-2090  
[Adriana.Poveda@gov.bc.ca](mailto:Adriana.Poveda@gov.bc.ca)



## Améliorations (suite)

### Le programme de Services Cards de la Colombie-Britannique

- Le programme en est à sa quatrième année d'une initiative quinquennale de déploiement de cartes.
- En date du 30 novembre 2016, 4,1 millions de cartes de services de la Colombie-Britannique (BC Services Cards) ont été déployées.
- La carte est actuellement utilisée par les citoyens à titre de remplacement de la carte de services de santé et de pièce d'identité.
- L'occasion d'intégration avec l'autorité des services de santé provinciaux mentionnée ci-haut
- est en cours de production. Le service permet aux travailleurs de la
- Société canadienne du sang d'accéder aux données sanguines au moyen de leur carte pour ouvrir une session Dans l'application CareConnect.
- Les autres occasions d'intégration actives en cours sont :
  - Ministères des Finances – service de paiement direct
  - Ministère des Finances – PayBC
  - Ministère de l'Éducation – Service de relevés de notes pour les étudiants
  - Ministère de la Technologie, de l'Innovation et du Service aux citoyens – Service BC Biometrics qui sera utilisé par le ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général pour le Centre correctionnel Okanagan (voir ci-dessous)
  - Ministère de l'Enseignement supérieur – Aide financière pour les étudiants
- Le programme a travaillé en partenariat avec Service BC afin de concevoir des processus pour la délivrance de mots de passe et tous les bureaux de la C.-B. ont reçu le niveau de formation appropriée.
- En fonction des conclusions des essais de convivialité menés au début de l'année 2016, des modifications ont été apportées au contenu du site et de meilleures instructions pour les applications ont été mises en œuvre, tandis que d'autres recommandations sont évaluées en vue d'une mise en œuvre en 2017.

Le prototype de solution pour la vérification de l'identité en personne a été développé en solution de production qui sera utilisée par le service BC Biometrics pour appuyer les processus du personnel et des entrepreneurs au nouveau centre correctionnel Okanagan (CCO) du ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général à Oliver, en Colombie-Britannique. Par exemple, un fonctionnaire utiliserait sa carte pour prouver son identité lorsqu'il inscrit ses renseignements biométriques dans le système d'accès au bâtiment du CCO.

Sophia Howse  
Directrice exécutive,  
Bureau du dirigeant  
national de l'information  
(DPI)  
Ministère de la  
Technologie, de  
l'Innovation et du Service  
aux citoyens  
250-213-7855  
[Sophia.Howse@gov.bc.ca](mailto:Sophia.Howse@gov.bc.ca)  
[a](#)



**Améliorations  
(suite)**

**Carte de service de la Colombie-Britannique – Services d'intégration**

- Continuer de travailler avec les partenaires du programme de cartes de services de la C.-B. – le ministère de la Santé et la Insurance Corporation of British Columbia (ICBC) – pour achever la délivrance des cartes à tous les résidents admissibles de la C.-B. d'ici 2018.
- Continuer de travailler avec le gouvernement et des clients du secteur public élargi quant aux occasions potentielles d'étendre l'utilisation de la Services Card de la C.-B., comme :
  - Ministère de l'Enseignement supérieur/Communications gouvernementales et Mobilisation du public – portail MyGovBC
  - Ministère de l'Éducation – MyEducation BC
  - Ministère de la Justice – Court Services Digital Program
  - Ministère du Développement social et de l'Innovation sociale – portail My Self-Serve
- Continuer de travailler à accroître les options d'authentification mobile pour aider à compenser le coût du lecteur de carte et de la délivrance d'un mot de passe et pour faciliter l'utilisation de la carte.
- 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 digitale. Par exemple, un service opérationnel où un entrepreneur n'aurait qu'un seul point d'accès pour ses transactions commerciales majeures avec le gouvernement.

Sophia Howse  
Directrice exécutive,  
Bureau du dirigeant  
principal de l'information  
(DPI)  
Ministère de la  
Technologie, de  
l'Innovation et du Service  
aux citoyens  
250-213-7855  
[Sophia.Howse@gov.bc.ca](mailto:Sophia.Howse@gov.bc.ca)





<p><b>2. Priorités:</b> 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>Groupe des sciences du comportement</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Groupe des sciences du comportement (GSC) est une nouvelle initiative novatrice lancée en octobre 2016. Son mandat est d'établir une capacité dans l'application des sciences du comportement dans l'ensemble du gouvernement. Le GSC tire profit des connaissances sur la façon dont les personnes pensent et prennent des décisions à partir des sciences du comportement (psychologie, économie, marketing) afin de concevoir des politiques, des programmes et des services plus efficaces pour les citoyens et les clients internes.</li> <li>Travaillant en collaboration avec des équipes de ministères clients multidisciplinaires et en partenariat avec des experts du milieu universitaire, le GSC utilisera une approche expérimentale pour mettre à l'essai diverses solutions de politiques à un problème, cerner la solution la plus efficace d'après les résultats et faire des recommandations aux commanditaires des projets quant à une application à grande échelle. Dans la mesure du possible, le GSC aura recours à des essais contrôlés randomisés (ECR) pour valider les résultats.</li> <li>Au départ, le GSC mettra l'accent sur la prestation de trois à six projets à adopteurs précoces issus de différents domaines de politiques pour améliorer la pénétration des programmes, la conformité de ceux-ci, l'adoption de nouveaux canaux et/ou l'optimisation des choix. Des applications plus complexes pourraient être envisagées dans l'avenir.</li> <li>Un des projets à adopteurs précoces du GSC sera un passage à un ECR en ligne avec l'équipe ServiceBC.</li> </ul>	<p>Heather Devine Responsable, Groupe des sciences du comportement Public Service Agency <a href="mailto:Heather.Devine@gov.bc.ca">Heather.Devine@gov.bc.ca</a> 250-516-5844</p>
<p><b>2. Priorités (suite)</b></p>	<p><b><u>Centre d'innovation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Centre s'emploie à favoriser le passage des idées du concept à l'exécution.</li> <li>Il fournira les ressources et l'expertise nécessaires pour favoriser une culture d'innovation à la fonction publique de la C.-B. et pour promouvoir les initiatives de changement de culture.</li> <li>De plus, il : <ul style="list-style-type: none"> <li>mettra en lumière et soutiendra les projets de développement expérientiel pour contribuer à l'élaboration de politiques et de programmes novateurs;</li> <li>fournira des ressources d'apprentissage pour augmenter la capacité d'approches novatrices pour la résolution de problème;</li> <li>appuiera le réseautage et les occasions de collaboration avec d'autres partenaires des secteurs public, privé et universitaire pour favoriser les solutions novatrices.</li> </ul> </li> <li>Cette initiative en est à ses débuts, mais ses activités ont néanmoins commencé. Nous prévoyons qu'un modèle d'affaires plus fonctionnel et mieux nanti sera en place d'ici l'automne prochain.</li> </ul>	<p>Carmen Zabarauckas Responsable, Innovation Public Service Agency <a href="mailto:Carmen.Zabarauckas@gov.bc.ca">Carmen.Zabarauckas@gov.bc.ca</a> 250-516-7894</p>



## 2. Priorités (suite)

### MyGov

- MyGovBC vise à ce que les Britanno-Colombiens accèdent aux services gouvernementaux 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 soit 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.
- Du travail est en cours avec deux adopteurs précoces dans le but de numériser et d'intégrer leurs services dans la vision de la prestation de service MyGovBC, avec l'intention de mettre à l'essai ces services et le concept de MyGovBC auprès des citoyens et des fournisseurs de services gouvernementaux, afin d'éclairer les caractéristiques et les fonctionnalités futures.
  - Ministère de la Santé/ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens – résultats d'examens et certificats FOODSAFE
  - Ministère de la Santé – formulaires d'inscription au régime de services médicaux et inscription à une aide financière au titre de la prime d'assurance.
- Élaborer des façons pour que les fournisseurs puissent facilement adapter leurs services à la vision de la prestation des services de MyGovBC.
- Continuer d'adopter des fournisseurs de service et de numériser des services pour éclairer l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de prestation de service personnalisée basée sur les besoins des citoyens et du gouvernement.

David Hume  
Directeur exécutif,  
participation des citoyens,  
division des initiatives  
stratégiques, ministère des  
Communications de l'État  
et de l'intéressement du  
public  
250-589-9043  
[David.Hume@gov.bc.ca](mailto:David.Hume@gov.bc.ca)



### 3. Présentation /partage :

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.

### 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.