



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

RÉGION: Nouvelle-Écosse	Personne-ressource
<p>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>Nous avons mis en œuvre, en octobre 2016, une application en ligne facile à utiliser et conçue en fonction des besoins des utilisateurs pour permettre aux Néo-Écossais de présenter une demande au programme d'aide au chauffage (PAC) et faire réaliser des économies au gouvernement.</p> <p>Nous avons créé un portail en ligne intégré (NS Online) avec la solution d'identité, de certification et de gestion de l'accès de la Nouvelle-Écosse (projet Signet) en novembre 2016. SNE continuera de tirer parti de la solution pour fournir davantage de services numériques.</p> <p>D'importants progrès ont été réalisés en ce qui a trait au projet du groupe de démarrage d'entreprises. Bien que prévu initialement pour l'automne 2016, le lancement de la Trousse aura lieu à la mi-février 2017.. Les enseignements pratiques tirés de ces travaux seront intégrés au projet de démarrage accéléré d'une entreprise du groupe de travail des services aux entreprises du CPSSP.</p> <p>Nous avons parachevé la demande de proposition (DP) pour la solution Wildlife and Fishing e-Licensing (permis en ligne pour la pêche et la faune) et nous sommes prêt à la diffuser à la collectivité des fournisseurs afin d'obtenir des commentaires au printemps de 2017, quand les consultations avec les utilisateurs seront terminées.</p> <p>Le projet Lean Six Sigma réduit les temps d'attente dans les centres d'Accès Nouvelle-Écosse. Les services en personne ont entrepris deux projets Lean Six Sigma pour simplifier les processus, réduire les temps d'attente et maximiser le temps qu'un représentant au comptoir peut passer à aider les clients.</p> <p>Nous avons reçu l'approbation et le financement pour mettre en place un service en ligne pour les concessionnaires de véhicules automobiles qui permet l'échange électronique d'information pour certaines demandes communes de véhicules et intègre le transfert électronique de fonds comme une option de paiement.</p> <p>Nous avons choisi un nouveau fournisseur pour un système de permis de conduire avec photo pour un bureau des véhicules automobiles du Canada atlantique qui permettra l'émission de cartes d'identité et de permis de conduire avec photo dans le cadre de la transition de l'émission au comptoir à une émission centralisée.</p> <p>Nous avons créé un nouveau poste responsable de l'élaboration et de la prestation de programmes de formation en services à la clientèle non techniques.</p> <p>Nous avons publié une demande de propositions visant le remplacement du système de registre des sociétés par actions. La Nouvelle-Écosse cherche un fournisseur pour nous aider à moderniser le registre informatique des sociétés par actions.</p>



Le projet Lean Six Sigma (LSS) examinera les activités des **baux à usage d'habitation**. SNE élabore également son approche du projet LSS et d'autres activités d'amélioration continue. Une stratégie sera mise en place pour l'exercice de 2017-2018.

Participation et consultation

La mobilisation des parties prenantes continue d'éclairer les travaux relatifs aux services en ligne de la Nouvelle-Écosse offerts aux entreprises et aux particuliers.

Nous avons collaboré avec l'équipe du **projet Signet** pour concevoir et exécuter des tests de convivialité pour cerner les possibilités d'amélioration et s'assurer que le nouveau service de connexion du gouvernement est facile à comprendre et à utiliser.

Nous avons testé la **Trousse de lancement d'entreprise** avec les membres du public qui exploitent présentement une entreprise en Nouvelle-Écosse ou qui envisagent d'en démarrer une afin de recueillir des commentaires sur la conception du service et pour définir les prochaines étapes.

Nous avons rencontré des Néo-Écossais qui avaient présenté des demandes au titre du **Programme d'aide au chauffage (PAC)** pour comprendre les défis et les possibilités associés à l'utilisation d'un service numérique pour accéder au programme.

Nous avons terminé la planification détaillée d'une initiative de découverte de conception de service pour améliorer l'actuel **service en ligne de renouvellement de l'enregistrement des véhicules** et pour améliorer le processus opérationnel selon les besoins des utilisateurs au moment de renouveler les permis.

Nous avons concentré nos efforts sur la sensibilisation interne à l'importance de la **conception des services axée sur les personnes**. La planification et l'exécution de la recherche à un stade précoce dans tous les projets permettront de mieux comprendre les comportements des utilisateurs, de découvrir (et non seulement de valider) les besoins des utilisateurs et les idées qui peuvent servir à documenter la conception des solutions finales.

Nous avons tenu des groupes de discussion et des entrevues individuelles avec des Néo-Écossais dans le cadre de la phase de découverte de la modernisation du **registre des sociétés par actions**.

Natasha Clarke
Service Nouvelle-Écosse
902-424-8625
natasha.clarke@novascotia.ca



Priorités :

Veillez 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.

Mettre en œuvre un service en ligne pour les concessionnaires de véhicules automobiles qui intègre le transfert électronique de fonds comme une option de paiement.
Concevoir et mettre en œuvre un service « obtenir un premier permis de conduire » qui offrira une solution moderne à un public plus jeune qui est habitué d'accéder à des services numériques simples et rationalisés.
Mettre en place un nouveau **système centralisé d'émission de permis de conduire avec photo**.
Effectuer des recherches sur l'expérience utilisateur afin d'améliorer la conception et la prestation de notre **service en ligne de renouvellement de l'enregistrement des véhicules**.
Élaborer et mettre en place un programme de formation en **services à la clientèle non techniques**.
Mettre en œuvre un service intégré pour le paiement des **frais de rétablissement du Bureau des véhicules automobiles** pour le paiement en retard des amendes.
Revoir le contenu Web du SNE pour la **nouvelle stratégie et le site Web bêta** du gouvernement.
Dans le cadre de **Our Excellence Journey** [*En route vers l'excellence*], SNE soumettra une candidature à Excellence Canada liée à l'innovation et au bien-être (Bronze) au cours de l'exercice de 2017-2018.
Préparer une demande de propositions liée à la stratégie de la **Voix du client** pour recruter un fournisseur et mettre en œuvre la stratégie dans tous les canaux au cours de l'exercice 2017-2018.
Continuer l'élaboration de la politique numérique pour établir clairement le rôle de la prestation de services numériques à l'intérieur du gouvernement et définir l'autorité de décision relative au canal numérique.
Mettre en place la solution **Wildlife and Fishing e-Licensing** (permis en ligne pour la pêche et la faune) qui modernisera la délivrance et la gestion des permis relatifs à la pêche et à la faune.
Trouver un fournisseur pour remplacer l'actuel **registre des sociétés par actions**.

Natasha Clarke
Service Nouvelle-Écosse
902-424-8625
natasha.clarke@novascotia.ca



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.*

Le Programme d'aide au chauffage (PAC) contribue à alléger le coût du chauffage résidentiel des Néo-Écossais à faible revenu qui paient leur propre chauffage. L'aide varie de 100 \$ à 200 \$ et la Nouvelle-Écosse accorde de 40 000 \$ à 50 000 \$ chaque année dans le cadre de ce programme. En octobre 2016, la Nouvelle-Écosse a utilisé une approche de conception de services axée sur la personne pendant la mise en œuvre du processus de demande en ligne :

L'approche de service axée sur la personne comprenait une vaste recherche sur les utilisateurs de première ligne, des prototypes et des tests de convivialité beta auprès de populations vulnérables.

Cela comprenait du travail en collaboration avec les partenaires de ce champ de compétence (p. ex. l'ARC) sur la vérification du revenu.

Le service en ligne a été très populaire au cours de la première semaine du programme et plus de 1 500 demandes ont été présentées dans les trois premiers jours.

Plus de la moitié des demandes en ligne à ce jour ont été présentées au moyen d'un appareil mobile.

Le service en ligne a créé des gains de productivité en réduisant les appels reçus par le centre de contact (par exemple, la vérification du statut en ligne est quatre fois plus élevée que par téléphone).

La Trousse de lancement d'entreprise est conçue pour faciliter la compréhension des exigences et du processus de démarrage d'une entreprise en Nouvelle-Écosse. Le lancement de la Trousse est prévu pour février 2017. Elle sera un service au sein de NS Online qui s'appuie sur les travaux précédents lancés en 2015 pour les trousse de secteur industriel pour restauration, l'hébergement et les dépanneurs. Il renseignera les utilisateurs sur les exigences qui s'appliquent à la totalité ou à la plupart des entreprises. La Trousse servira :

à améliorer les informations existantes sur le démarrage d'entreprise pour rendre le processus plus clair et plus facile;

à ajouter les composantes de démarrage accéléré d'entreprise connexes identifiées par le Groupe de travail sur les services aux entreprises, y compris les liens vers l'enregistrement de la TVH et l'enregistrement du compte de paie;

à faciliter la création du plan d'action pour l'accélération du démarrage d'entreprises que d'autres gouvernements canadiens pourront consulter pour élaborer un service semblable.

Natasha Clarke
Service Nouvelle-Écosse
902-424-8625

natasha.clarke@novascotia.ca



<p><u>Questions et besoins :</u> 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>Opérationnaliser la responsabilité du gouvernement numérique organisationnel (p. ex. clarifier le mandat et le pouvoir, les rôles et les responsabilités). Les préoccupations relatives à la protection de la confidentialité des services numériques, notamment : clarifier quels renseignements peuvent être considérés comme des renseignements personnels; assurer la gestion des renseignements personnels et utiliser des fournisseurs de services de tierce partie. La Nouvelle-Écosse a exploité Google Analytics pour l'analyse et la mesure de ses services. L'utilisation de l'adresse IP et la gestion sur Google continuent d'être considérées comme un risque. Une approche canadienne collaborative pour atténuer ce risque pourrait profiter à tous les gouvernements. Une approche conforme aux lois sur la protection des renseignements personnels et aux pratiques exemplaires quand on consulte le public lors de la conception des services (p. ex. quand on mène des recherches sur les connaissances et qu'on fait des tests de convivialité) pour s'assurer que les services sont conçus de façon à répondre aux besoins des utilisateurs. Stratégie viable, efficace et répétable de mobilisation et d'expérience utilisateur</p>	<p>Natasha Clarke Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>
---	--	---