



Notre promesse aux

Stratégie de service

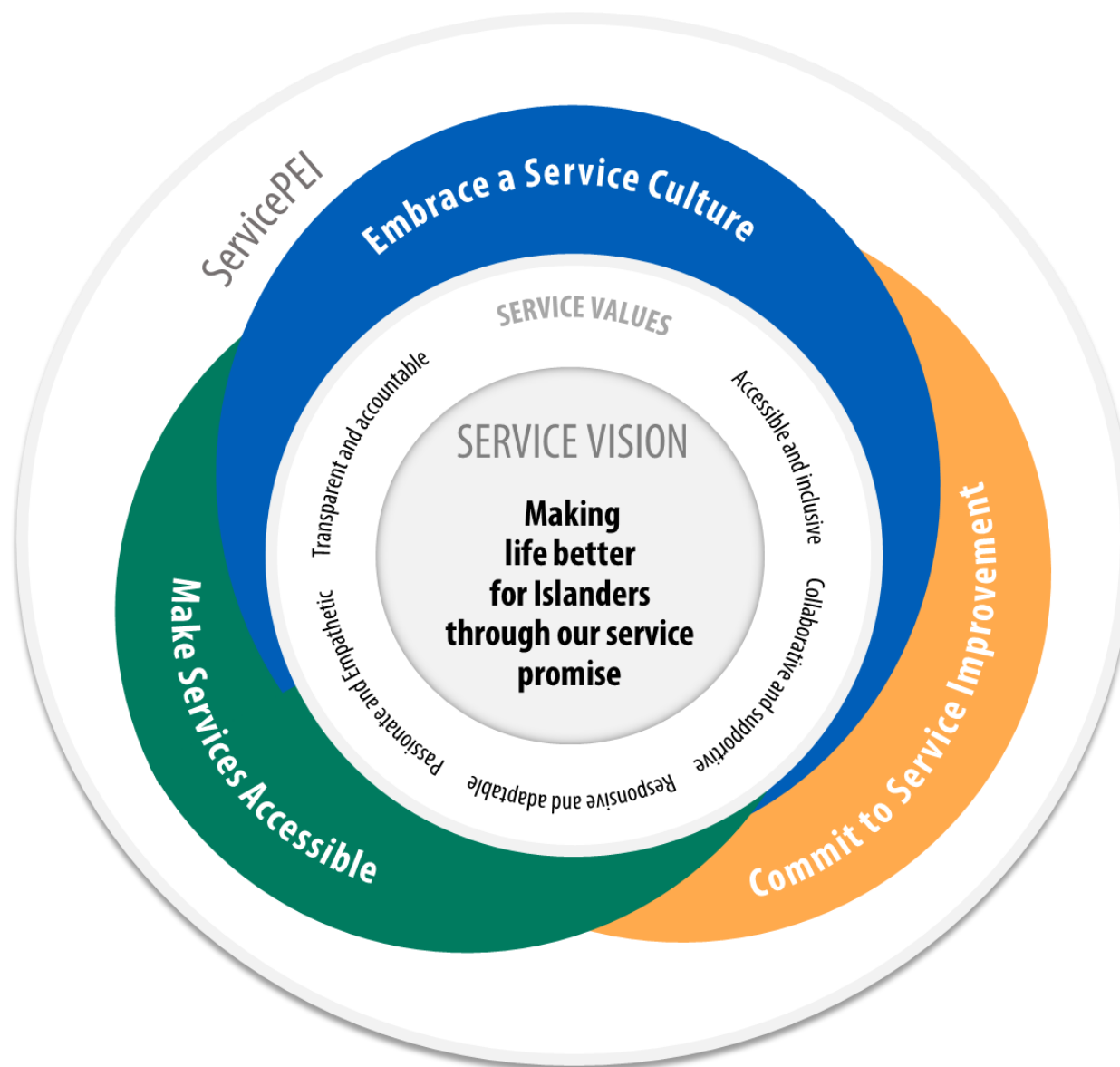
pour le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard

2020-2025



Décembre 2020

Notre promesse aux Insulaires



STRATÉGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 2021-2025

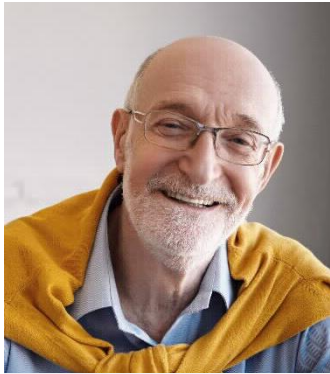


Table des matières

Page

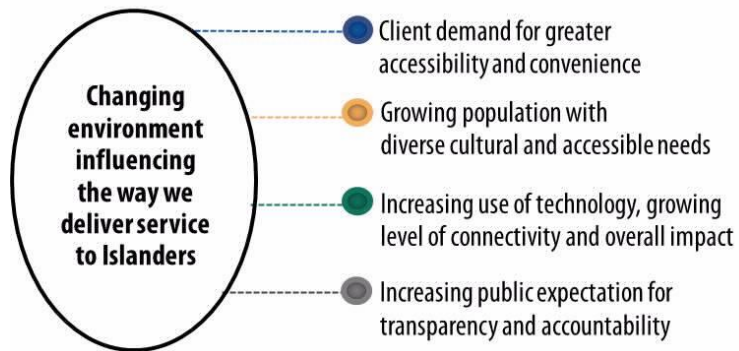
- 1 Introduction : Transformer la prestation de services
- 3 Vision en matière de service
- 3 Valeurs en matière de service
- 4 Trois domaines cibles stratégiques
 - Adopter une culture de service
 - Rendre les services accessibles
 - S'engager à améliorer les services
- 8 Le modèle Service Î.-P.-É. – Un centre d'expertise en service
- 10 Recommandations et proposition de prochaines étapes

Introduction : Transformer la prestation de services

Les Insulaires ont droit à un service uniforme et de qualité lorsqu'ils accèdent à de l'information, à des services et à des programmes du gouvernement.

Les Insulaires sont au cœur des décisions; le ministre du Transport et de l'Infrastructure a donc reçu du premier ministre de l'Île-du-Prince-Édouard le mandat suivant :

Élaborer une stratégie et travailler avec les autres ministères pour créer un guichet unique pour les services gouvernementaux en ligne et en personne, en mettant un accent sur les services numériques, y compris un nouveau modèle de service.



Les attentes du public relativement à leur expérience lorsqu'ils utilisent les services gouvernementaux continuent d'évoluer. Il y a une demande croissante pour une plus grande accessibilité, commodité et uniformité, et il y a un désir de mieux servir les besoins diversifiés de la population, y compris ceux découlant de l'immigration croissante.

L'usage croissant de la technologie et l'importance de la connectivité augmentent l'importance d'accéder à l'information, aux programmes et aux services de la façon dont les Insulaires veulent interagir avec le gouvernement. Il y a une attente croissante du

public pour la transparence de l'information et la responsabilité vis-à-vis les actions.

La *Stratégie de service du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard 2021-2025* a été créée pour fournir une feuille de route pour transformer la prestation des services en mettant les Insulaires au cœur des décisions.

La pandémie mondiale a souligné l'importance pour le gouvernement d'avoir une stratégie de service. Nous sommes fiers de notre engagement à appuyer les Insulaires, les entreprises et les groupes communautaires pour les aider à s'adapter à cette période difficile et remplie d'incertitude. Le besoin d'une approche plus coordonnée et uniforme, élaborée d'après ce que nous disent les Insulaires, est devenu encore plus important pour appuyer la résilience de notre province pour aujourd'hui et demain.

La stratégie a été préparée d'après les commentaires fournis par les sous-ministres, les directeurs et d'autres membres de l'équipe-cadre qui ont participé à des entrevues et à un sondage en ligne. Ces commentaires précieux ainsi que les tendances et les pratiques d'administrations partout au pays ont été discutés et utilisés par le groupe consultatif mis en place pour appuyer l'élaboration de cette stratégie. Le groupe consultatif représentait différentes perspectives au sein du gouvernement, y compris les programmes, les services ministériels et ceux qui rendent possible la prestation de services, tout en apportant du leadership au nom du gouvernement dans son ensemble au profit de l'Île-du-Prince-Édouard.

STRATÉGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 2021-2025



STRATÉGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 2021-2025

Membres du groupe consultatif

Aubrey Cormier francophones	Directeur, Bureau du Conseil exécutif, Affaires acadiennes et
Charlotte Murray fonction publique	Directrice, Ressources humaines et relations de travail, Commission de la
Jane Mallard	Directeur, Croissance économique, Tourisme et Culture, Projet ART
Judy Killam	Contrôleuse, Finances
Mark Arsenault	Directeur, Accès Î.-P.-É., Transport, Infrastructure et Énergie
Scott Cudmore intégrée	Directeur, Architecture intégrée, Finances, Services d'architecture
Shane MacDougall	Directeur, Innovation Î.-P.-É., Développement des entreprises et innovation
Steve Dowling	Directeur, Justice et Sécurité publique

La stratégie fournit un cadre de haut niveau pour guider nos décisions et nos actions. Au cœur de la mise en œuvre réussie de cette stratégie est l'engagement des Insulaires et du personnel pour veiller à ce que les services soient conçus et offerts avec une bonne compréhension des besoins et de la diversité. Il faut donc faire participer les Insulaires quand et où c'est important pour eux.

Transformer la façon dont nous offrons des services aux Insulaires comprend :

- la promotion de la relation entre les Insulaires et le gouvernement en faisant en sorte que les Insulaires accèdent plus facilement et comme ils le veulent à l'information, aux programmes et aux services du gouvernement;
- la mise en œuvre d'une approche axée sur l'utilisateur en ce qui a trait à la conception, à la prestation et à l'amélioration continue des services;
- l'établissement d'un centre d'expertise en service pour mener et appuyer la transformation de la façon dont le gouvernement interagit avec les Insulaires.

Merci à ceux qui ont contribué à créer la Stratégie de service pour le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, et, de manière plus importante encore, merci aux Insulaires et aux partenaires pour leurs contributions continues et futures à la transformation de la prestation des services par l'intermédiaire de notre promesse aux Insulaires.

4 Vision matière de service

Améliorer la vie des Insulaires grâce à notre promesse de service

Valeurs en matière de service

En gardant les Insulaires au cœur de nos décisions,
notre prestation de services sera guidée par cinq valeurs de base :

ACCESSIBLE ET
INCLUSIVE

COLLABORATIVE
ET SOLIDAIRE

SENSIBLE ET
ADAPTABLE

DÉVOUÉE ET
EMPATHIQUE

TRANSPARENTE ET
RESPONSABLE

Ces valeurs reflètent comment nous nous voyons alors que nous effectuons nos fonctions dans le gouvernement et contribuons à nos communautés.

La vision en action – Notre promesse de service

En travaillant ensemble :

Nous promettons de faire passer les besoins des Insulaires en premier

Nous promettons de rendre les services plus accessibles à tous les Insulaires

Nous promettons d'être sensibles aux divers besoins des Insulaires

Nous promettons d'être dévoués et empathiques dans la satisfaction des besoins des Insulaires

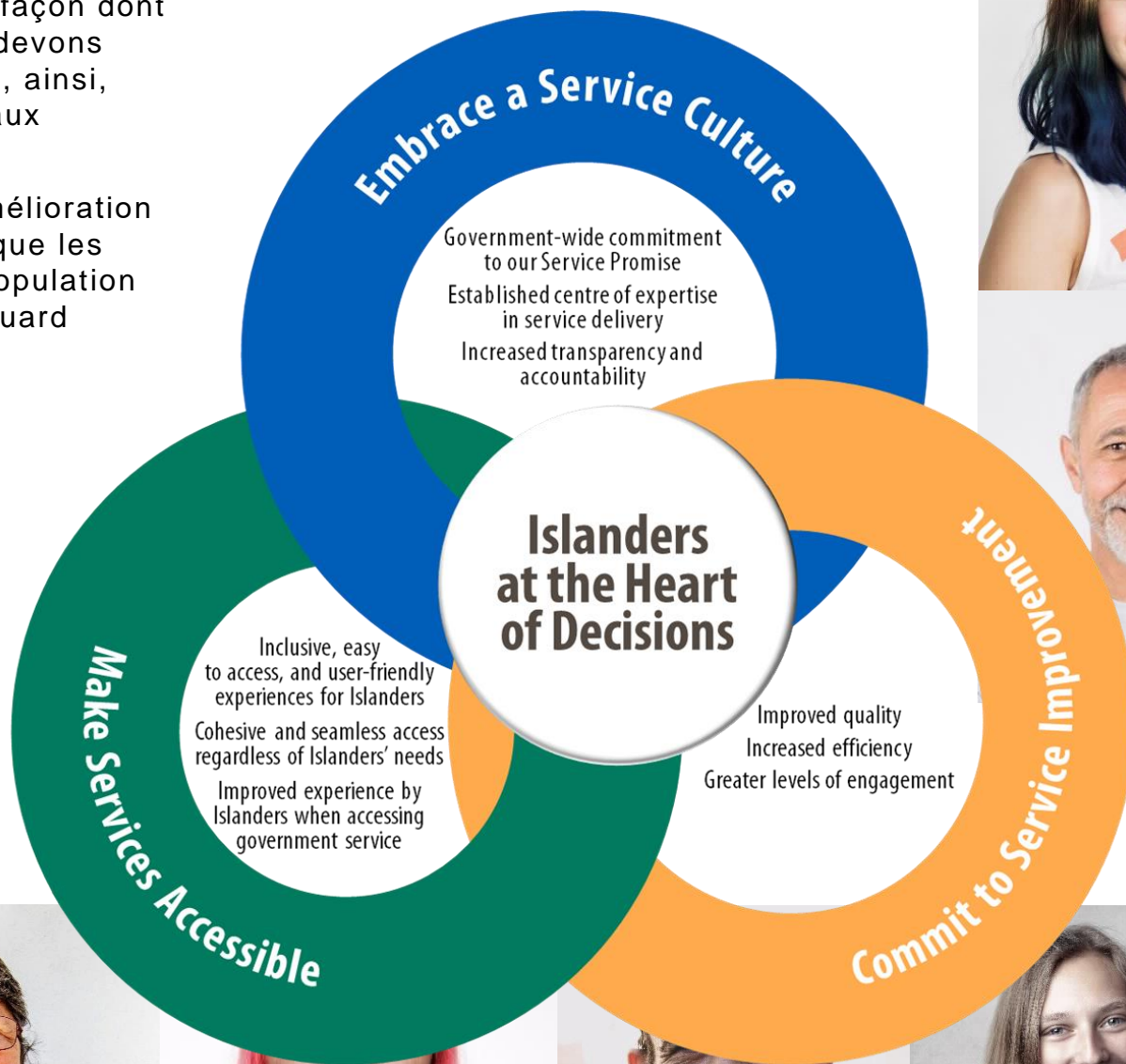
Nous promettons d'être ouverts et responsables pour les Insulaires



Trois domaines cibles stratégiques

Pour transformer avec succès la façon dont nous offrons des services, nous devons adopter une culture de service et, ainsi, rendre les services accessibles aux Insulaires.

Cela exige un engagement à l'amélioration continue des services à mesure que les besoins des Insulaires et de la population croissante de l'Île-du-Prince-Édouard évoluent.



6 Domaine cible stratégique **Adopter une culture de service**

But

Bâtir la capacité pour améliorer la qualité du service

Transformer notre culture de service pour refléter les besoins d'aujourd'hui et de demain exige des connaissances, des capacités et l'engagement des gens qui apportent leurs talents, leurs compétences et leur passion dans leur travail pour le gouvernement.

Stratégies

1. Promouvoir un engagement envers notre promesse de service aux Insulaires et créer un cadre de responsabilité pour consolider cette promesse
2. Créer une culture d'apprentissage continu dans la prestation de services
3. Bâtir une expertise en service et des capacités internes par l'intermédiaire de Service Î.-P.-É., nouvellement mis en place, dont le mandat est de permettre l'offre de services de qualité aux Insulaires grâce à des partenariats et à un engagement partagé
4. Être agile et appliquer un point de vue axé sur l'utilisateur dans la conception des programmes et des services d'après des consultations avec les Insulaires et les partenaires gouvernementaux
5. Évaluer et faire des rapports sur la performance dans la prestation de services

Résultats

Nous travaillerons vers :

- Un engagement à l'échelle du gouvernement envers notre promesse de service
- L'établissement de centres d'expertise en prestation de services

- L'augmentation de la transparence et de la reddition de comptes

Domaine cible stratégique **Rendre les services accessibles**

But

Fournir aux Insulaires l'accès qu'ils veulent aux services

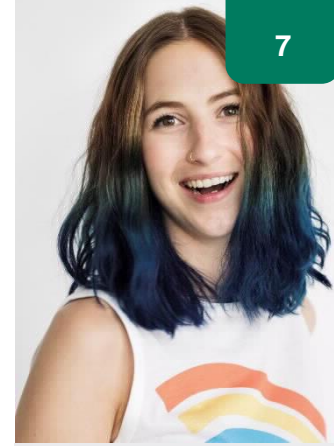
Pour transformer notre culture de service, il faut faire passer le point de vue depuis lequel nous concevons et offrons des services des exigences de programmes aux besoins des Insulaires, en reconnaissant que les besoins continuent d'évoluer avec la diversité et la croissance de notre population.

Stratégies

1. Obtenir une solide compréhension des besoins divers et en évolution des Insulaires en travaillant avec les usagers, les partenaires communautaires et les experts dans leur domaine

2. Veiller à ce que notre personnel de première ligne soit représentatif

STRATÉGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 2021-2025





atif de la population diverse et formé pour servir diverses populations

3. Offrir une expérience simplifiée, facile et uniforme aux Insulaires dans leur démarche pour accéder à l'information et aux services du gouvernement
4. Moderniser la prestation de services et fournir du soutien par des canaux multiples
5. Cerner de manière proactive des regroupements de services à travers le gouvernement et d'autres opportunités pour mieux répondre aux besoins des Insulaires



Résultats

Nous travaillerons vers :

- Des expériences inclusives, faciles d'accès et conviviales pour les Insulaires
- Un accès uniforme, peu importe les besoins des Insulaires
- Une expérience améliorée pour les Insulaires lorsqu'ils accèdent aux services gouvernementaux



Domaine cible stratégique

S'engager à améliorer les services

But

Innover dans la prestation des services et travailler à son amélioration de façon constante

Transformer notre culture de service exige du dévouement et un environnement qui favorise l'amélioration continue et promeut l'élaboration et la mise à l'essai de nouvelles approches de services.

Stratégies

1. Promouvoir et appuyer une culture d'amélioration continue pour les programmes et les services
2. Bâtir une solide collaboration par une gestion efficace des connaissances et des processus communs
3. Réaliser des investissements stratégiques dans l'infrastructure et l'élaboration de politiques pour veiller à ce que les services soient modernes, uniformes et sécuritaires
4. Explorer et adapter les innovations pour mieux répondre aux besoins émergents et en évolution
5. Encourager et appuyer la mise en commun de connaissances et l'utilisation de données pour éclairer la prise de décision, en tirant profit des réseaux régionaux et nationaux
6. Développer un modèle de gouvernance rigoureux pour superviser



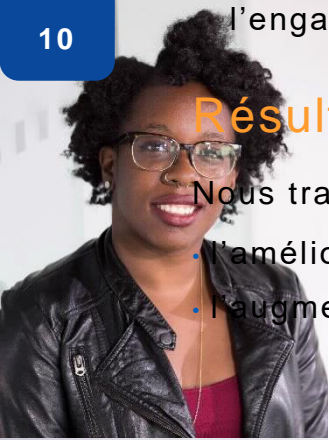
l'engagement envers notre promesse de service

Résultats

Nous travaillerons vers :

- l'amélioration de la qualité
- l'augmentation de l'efficacité

- la croissance de l'engagement



Le modèle Service Î.-P.-É. – un centre d'expertise en service

Un nouveau centre d'expertise en service, Service Î.-P.-É. sera établi et aura la mission suivante :

**Au nom du gouvernement de l'Î.-P.-É.,
Service Î.-P.-É. rend possible notre promesse de service aux Insulaires grâce au savoir, à l'innovation et au partenariat.**

Service Î.-P.-É. mènera sa mission en :

- favorisant une culture d'excellence du service et un engagement envers notre promesse de service;
- bâtissant et partageant expertise et capacité dans la prestation de services;
- offrant de la valeur aux Insulaires et à nos partenaires gouvernementaux;
- collaborant avec d'autres secteurs de gouvernement et administrations.

Pour bien réussir cette mission, il faut amener du leadership pour soutenir la culture de service et le personnel engagé, qui sait ce qu'il faut pour offrir un service de qualité. Être ouvert et transparent envers les Insulaires et incorporer des approches souples pour appuyer le développement continu de la conception et de la prestation de services axés sur l'utilisateur permettra une expérience uniforme et de qualité lors de l'accès aux services, à l'information et aux programmes du gouvernement.

Le modèle proposé pour mener la transformation de la prestation des services comprend un



leadership, une supervision et une intégration approfondis.

Responsable de l'expérience du public

Un nouveau poste de responsable de l'expérience du public sera chargé d'établir le centre d'expertise en service. Cette personne dirigera l'élaboration de la conception et de la prestation des services, mettra en œuvre une stratégie d'engagement, mettra en relation divers partenaires gouvernementaux, promouvra la culture de service et supervisera l'évaluation et la reddition de comptes concernant la performance. Elle sera visionnaire, capable de gérer une équipe, de bâtir des relations et de favoriser l'engagement et l'amélioration continue de la performance.

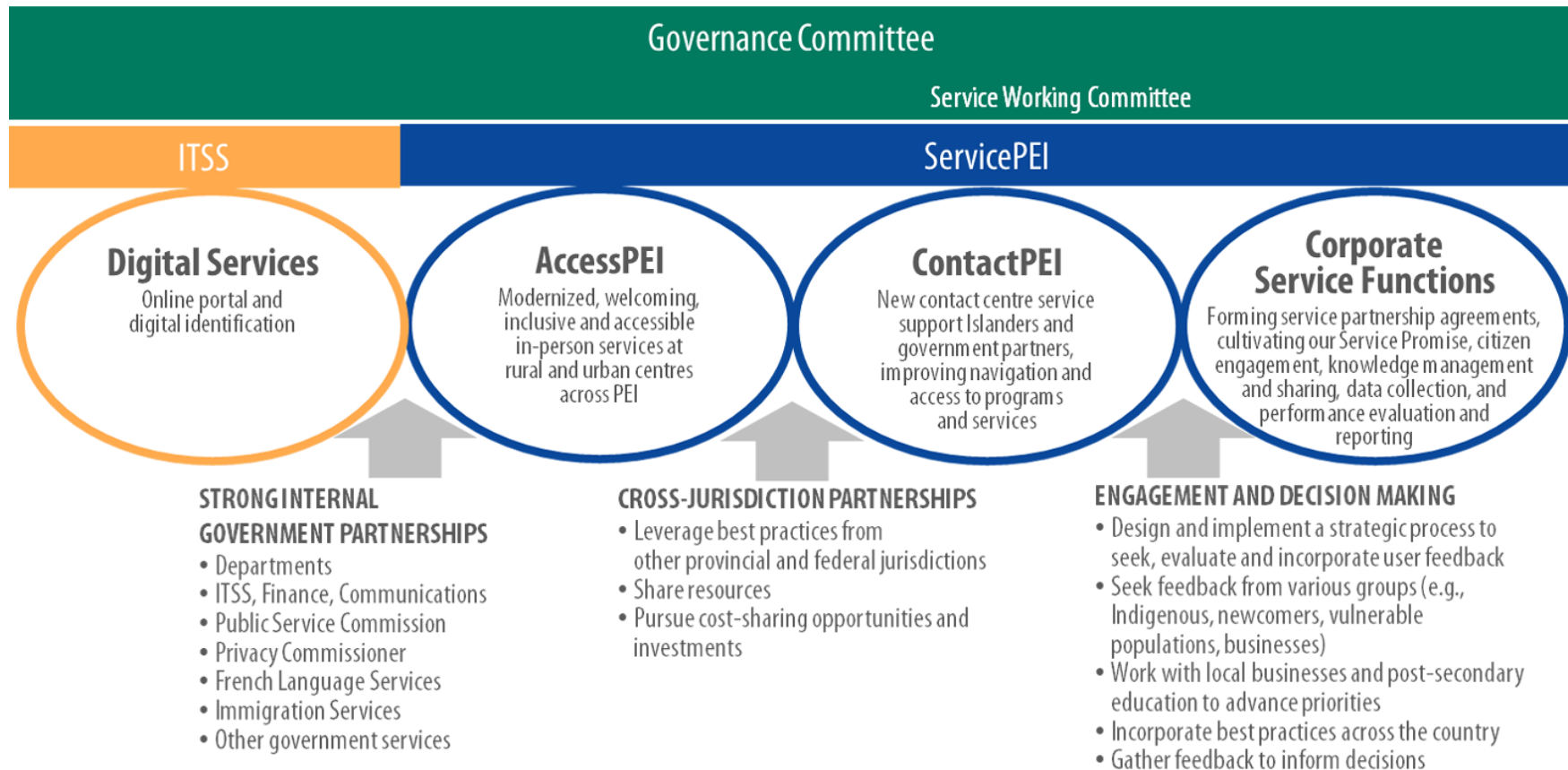
Services ministériels – centre d'expertise en service

Service Î.-P.-É. chargera des responsables de développer et promouvoir les partenariats de services, de cultiver notre promesse de service par la sensibilisation et la formation, de faire participer les Insulaires et d'incorporer les commentaires dans la conception et la prestation de services de qualité. En tant que centre d'expertise en service, Service Î.-P.-É. mettra en commun des connaissances, des

pratiques exemplaires et des expériences. La conception de processus pour l'évaluation et la reddition de compte en matière de performance fera aussi partie de l'expertise de l'équipe.

Structure de gouvernance

Un comité de gouvernance sera établi pour fournir de la supervision et une direction. Il sera composé de cadres supérieurs du



gouvernement. Le comité se réunira deux ou trois fois par année.

Un nouveau comité de travail sur les services sera composé de partenaires du gouvernement, y compris des représentants de programmes des

ministères et des services ministériels. Le comité se réunira régulièrement pour mettre en commun de l'information, discuter de l'amélioration de services et évaluer la performance.

Recommandations et proposition de prochaines étapes

Une approche par phases est recommandée. Voici les prochaines étapes proposées :

- Parvenir à l'adhésion et à l'engagement envers la stratégie de service et la promesse de service, en reconnaissant que tous jouent un rôle dans le service aux Insulaires
- Lancer une nouvelle marque Service Î.-P.-É. comme expertise en prestation de services interne
- Créer le poste de responsable de l'expérience du public, qui travaille en partenariat avec le gouvernement et les Insulaires, pour diriger la culture de service transformatrice
- Mobiliser l'équipe pour établir effectivement Service Î.-P.-É. et un modèle guidant la prestation de service, y compris former des partenariats, promouvoir la culture de service, faire participer activement les Insulaires et évaluer les progrès et la performance et en rendre compte
- Développer un partenariat entre les SPTI et Service Î.-P.-É. pour l'intégration de tous les canaux de la prestation de services
- Établir un nouveau centre de contact (Contact Î.-P.-É.) – L'Î.-P.-É. est actuellement la seule province sans centre de contact pour appuyer le public
- Développer les partenariats existants et les nouveaux partenariats de services avec les ministères
- Concevoir et mettre en œuvre un cadre d'évaluation et de production de rapports
- Former un comité de gouvernance responsable de la supervision et un comité de travail sur les services pour travailler à l'amélioration de la prestation des services et faciliter la mise en commun d'information

Picture p. 2 :

STRATÉGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 2021-2025

English	French
Service vision	Vision en matière de service
Make life better for Islanders through our service promise	Améliorer la vie des Insulaires grâce à notre promesse de service
Service values	Valeurs en matière de service
Accessible and inclusive	Accessible et inclusif
Collaborative and supportive	Collaboratif et solidaire
Responsive and adaptable	Sensible et adaptable
Passionate and empathetic	Dévoué et empathique
Transparent and accountable	Transparent et responsable
Make Services Accessible	Rendre les services accessibles
Commit to Service Improvement	S'engager à améliorer les services
Embrace a service culture	Adopter une culture de service
ServicePEI	Service Î.-P.-É.

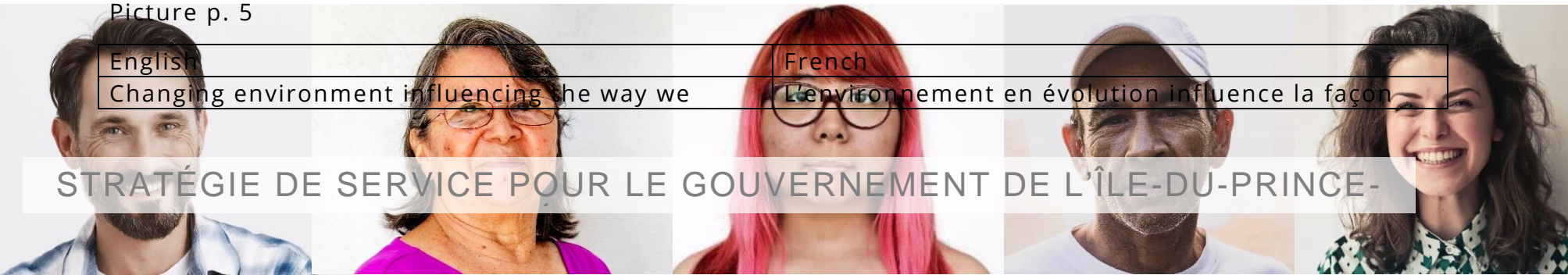
Picture p. 5

English

Changing environment influencing the way we

French

L'environnement en évolution influence la façon



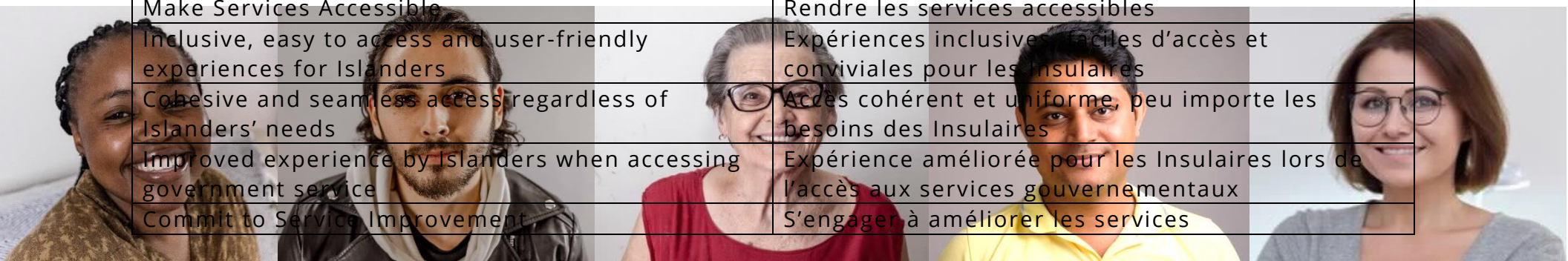
Notre promesse pour les Insulaires

16

deliver service to Islanders	dont nous offrons des services aux Insulaires
Client demand for greater accessibility and convenience	Demande des clients pour une plus grande accessibilité et commodité
Growing population with diverse cultural and accessible needs	Population en croissance avec divers besoins culturels et d'accessibilité
Increasing use of technology, growing level of connectivity and overall impact	Augmentation de l'utilisation des technologies, niveau croissant de connectivité et répercussions globales
Increasing public expectation for transparency and accountability	Demande croissante du public pour la transparence et la reddition de comptes

Picture p. 8

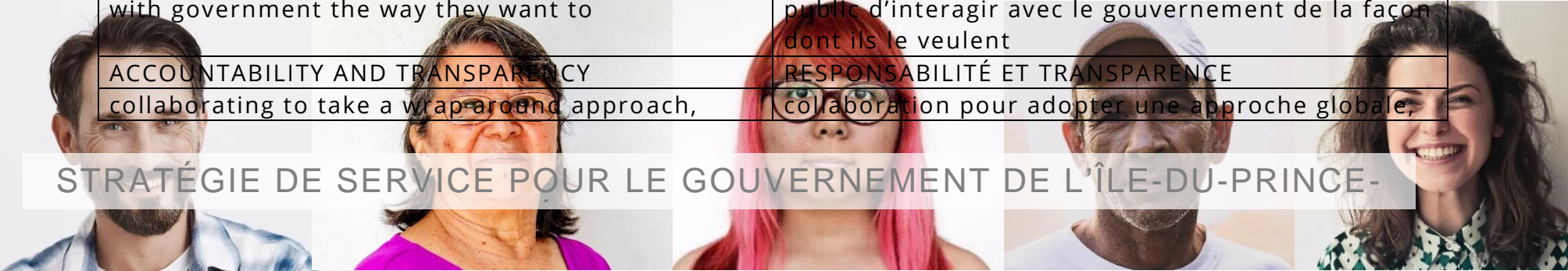
English	French
Embrace a Service Culture	Adopter une culture de service
Government-wide commitment to our Service Promise	Engagement à l'échelle du gouvernement envers notre promesse de service
Established centre of expertise in service delivery	Centre d'expertise établi pour la prestation de services
Increased transparency and accountability	Augmentation de la transparence et de la reddition de comptes
Islanders at the Heart of Decision	Les Insulaires au cœur des décisions
Make Services Accessible	Rendre les services accessibles
Inclusive, easy to access and user-friendly experiences for Islanders	Expériences inclusives, faciles d'accès et conviviales pour les Insulaires
Cohesive and seamless access, regardless of Islanders' needs	Accès cohérent et uniforme, peu importe les besoins des Insulaires
Improved experience by Islanders when accessing government service	Expérience améliorée pour les Insulaires lors de l'accès aux services gouvernementaux
Commit to Service Improvement	S'engager à améliorer les services



Improved quality	Augmentation de la qualité
Increased efficiency	Augmentation de l'efficacité
Greater levels of engagement	Croissance de l'engagement

Picture p. 13

English	French
AGILE AND NIMBLE	AGILE
built on collaboration, getting thing done and adapting to change	s'appuie sur la collaboration, l'accomplissement des tâches et l'adaptation au changement
ENGAGED STAFF	PERSONNEL ENGAGÉ
appropriately resourced and knowledgeable staff empowered and committed to Islanders' needs	personnel compétent et autonome disposant des ressources appropriées et engagé à répondre aux besoins des Insulaires
Keys to a Successful Direction	Clés pour une direction réussie
USER-CENTERED	AXÉ SUR L'UTILISATEUR
client-service design and delivery, guiding and testing services with people who use them, and making information and service more accessible	conception et prestation en fonction du service à la clientèle - mise à l'essai des services avec les personnes qui les utilisent et amélioration de l'accessibilité de l'information et des services
LEADERSHIP AND SERVICE CULTURE	CULTURE DE SERVICE ET LEADERSHIP
leadership in embracing a service culture, reflective of diversity and inclusivity	leadership dans l'adoption d'une culture de service reflétant la diversité et l'inclusivité
CONSISTENT EXPERIENCE	EXPÉRIENCE UNIFORME
via multiple channel, allowing the public to interact with government the way they want to	par multiples canaux, permettant aux membres du public d'interagir avec le gouvernement de la façon dont ils le veulent
ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY	RESPONSABILITÉ ET TRANSPARENCE
collaborating to take a wrap-around approach,	collaboration pour adopter une approche globale,



Notre promesse pour les Insulaires

18

sharing information and focusing on evaluation and continuous improvement

partager l'information et se concentrer sur l'évaluation et l'amélioration continue

Picture p. 14

English	French
Governance Committee	Comité de gouvernance
Service Working committee	Comité de travail sur les services
ITSS	SPTI
ServicePEI	Service Î.-P.-É.
Digital Services	Services numériques
Online portal and digital identification	Portail en ligne et identification numérique
AccessPEI	Accès Î.-P.-É.
Modernized, welcoming, inclusive and accessible in-person services at rural and urban centres across PEI	Services en personnes modernisés, accueillants, inclusifs et accessibles dans des centres ruraux et urbains de l'Île
ContactPEI	Contact Î.-P.-É.
New contact centre service support Islanders and government partners, improving navigation and access to program and services	Nouveau service de centre de contact qui appuie les Insulaires et les partenaires gouvernementaux, améliore la navigation et l'accès aux programmes et services
Corporate Service Functions	Fonctions de services ministériels
Forming service partnership agreements, cultivating our Service Promise, citizen engagement, knowledge management and sharing, data collection and performance evaluation and reporting	Forme des ententes de partenariats de services, cultive notre promesse de service, l'engagement de la population, la gestion et la mise en commun des connaissances, la collecte de données ainsi que l'évaluation et la reddition de comptes sur la performance
STRONG INTERNAL GOVERNMENT PARTNERSHIPS	SOLIDES PARTENARIATS INTERNES GOUVERNEMENTALE+

STRATEGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ILE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 2021-2025

Departments	Ministères
ITSS, Finance, Communications	SPTI, Finances, Communications
Public Service Commission	Commission de la fonction publique
Privacy Commissioner	Commissaire à la protection de la vie privée
French Language Services	Services en français
Immigration Services	Services d'immigration
Other government services	Autres services gouvernementaux
CROSS-JURISDICTION PARTNERSHIPS	PARTENARIATS ENTRE LES ADMINISTRATIONS
Leverage best practices from other provincial and federal jurisdictions	Tirer avantage des pratiques exemplaires d'autres administrations provinciales et fédérales
Share ressource	Mise en commun de ressources
Pursue cost-sharing opportunities and investments	Explorer les possibilités de partage des coûts et d'investissement
ENGAGEMENT AND DECISION MAKING	ENGAGEMENT ET PRISE DE DÉCISION
Design and implement a strategic process to seek, evaluate and incorporate user feedback	Concevoir et mettre en place un processus stratégique pour aller chercher, évaluer et incorporer les commentaires des usagers
Seek feedback from various groups (e.g. Indigenous, newcomers, vulnerable populations, businesses)	Obtenir les commentaires de divers groupes (ex. : Autochtones, nouveaux arrivants, population vulnérable, entreprises)
Work with local business and post-secondary education to advance priorities	Travailler avec les entreprises locales et l'éducation postsecondaire pour faire avancer les priorités
Incorporate best practices across the country	Incorporer les meilleures pratiques au pays
Gather feedback to inform decisions	Recueillir des commentaires pour éclairer les décisions



STRATÉGIE DE SERVICE POUR LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-