



Institut des  
services axés sur  
les citoyens  
(ISAC)



Assemblée générale annuelle  
13 septembre 2016  
Victoria (Colombie-Britannique)



## Programmes d'accréditation – Prestations des programmes

- L'ISAC continue d'observer une utilisation uniforme des programmes de formation des gestionnaires des services accrédités (GSA) et des professionnels des services accrédités (PSA)
- Les programmes d'accréditation des GSA continuent d'être largement utilisés dans de nombreuses administrations
- Les programmes d'accréditation des PSA continuent d'être largement utilisés dans de nombreuses administrations, avec plus de 400 participants
- L'inscription au programme autodidactique d'accréditation est demeurée constante
  - Plus de 40 participants se sont inscrits au programme autodidactique d'accréditation des GSA
  - Plus de 20 participants se sont inscrits au programme autodidactique d'accréditation des PSA





## Programmes d'accréditation – Prestations des programmes à venir

- Plusieurs prestations du programme d'accréditation des PSA de deux jours sont prévues en 2016-2017
  - Six prestations sont actuellement prévues à l'automne et à l'hiver 2016
  - L'ISAC prévoit la tenue d'au moins dix séances pour les PSA en 2016-2017\*
- Plusieurs prestations du programme d'accréditation des GSA de cinq jours sont prévues en 2016-2017
  - Deux prestations prévues à l'automne 2016
  - L'ISAC prévoit la tenue d'au moins cinq séances de cinq jours pour les GSA en 2016-2017\*

\*Les estimations sont fondées sur le nombre total de prestations pour les deux programmes en 2015-2016





## Programmes d'accréditation – Accréditations

- L'ISAC continue d'observer une augmentation constante du nombre total de GSA et de PSA
- Nombre total de GSA = 100 (au Canada et à l'échelle internationale)
- Nombre total de PSA = 228 (au Canada)
- La communauté des formateurs de l'ISAC comprend 17 formateurs provenant de différentes administrations



## Programmes d'accréditation – Licences

- L'ISAC compte actuellement trois détenteurs de licence pour le cycle 2016-2017
  - Province de la Colombie-Britannique
  - Commission d'indemnisation des accidentés du travail de la Saskatchewan
  - Province de Terre-Neuve-et-Labrador





## Programmes d'accréditation – Développements

L'ISAC a établi des partenariats avec le laboratoire de services à ISED Canada afin d'utiliser l'installation pour différentes initiatives, dont :

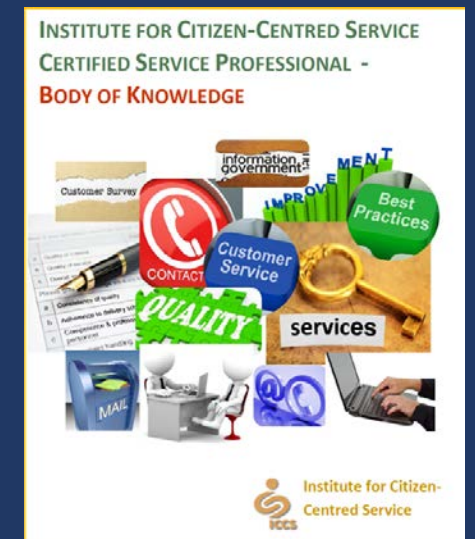
- La prestation des cours d'accréditation des PSA et des GSA
  - Des présentations en personne pour les membres de la communauté de l'accréditation et de l'apprentissage
- 
- L'ISAC a uni ses efforts à ceux de FCV Interactive dans le cadre d'un partenariat pour offrir une série de présentations en personne et virtuelles sur le gouvernement et la transformation numérique
- 
- L'ISAC discute avec de nombreuses organisations au sujet d'éventuels partenariats ou de l'utilisation des produits d'accréditation et d'apprentissage, y compris :
    - Services publics et Approvisionnement Canada
    - Province de Nouvelle-Écosse
    - Institut sur la gouvernance
    - Programme des Nations Unies pour le Développement, Regional Hub of Civil Service Astana
    - Gouvernement du Kazakhstan
    - Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU)





## Programmes d'accreditation – Développements

- Mise à jour sur l'actualisation du référentiel des connaissances des GSA
  - Les travaux sur la nouvelle édition ont été achevés en septembre 2016; la nouvelle édition sera distribuée dès qu'elle aura reçu l'approbation du conseil d'accréditation des services de l'ISAC
  - Le nouvel examen d'accréditation des GSA sera élaboré une fois l'achèvement de l'actualisation du référentiel des connaissances des GSA
  - Le programme d'accréditation des GSA sera mis à jour, au besoin, pour laisser apparaître le nouveau contenu
- Les développements relatifs au programme d'accréditation des PSA se poursuivent
  - La rétroaction reçue à ce jour est positive
  - L'examen d'accréditation des PSA sera examiné pour veiller à l'intégrité du programme et pour enrichir la banque de questions d'examen





## Programmes d'accréditation – Développements

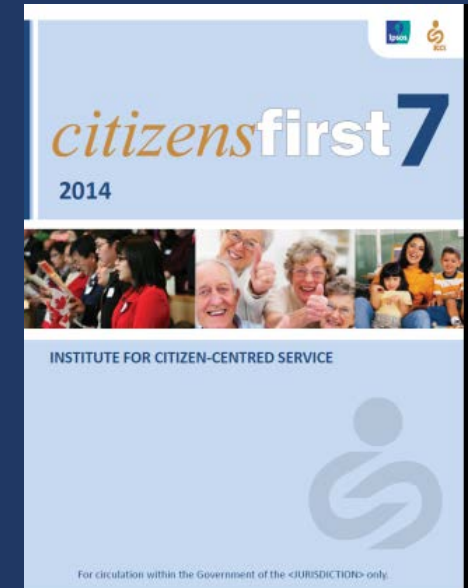
- Une fois l'ensemble des mises à jour des documents des GSA achevé , l'ISAC continuera de travailler sur une stratégie à long terme en matière d'accréditation et d'apprentissage qui s'harmonisera aux recommandations du rapport d'examen de la durabilité
  - Accroître l'accent sur l'élaboration et la tenue à jour du contenu du programme
  - Réduire l'accent sur l'animation de la formation en personne
  - Accroître le soutien à la communauté de pratique de l'accréditation et de l'apprentissage
  - Octroyer des licences à d'éventuels partenaires de formation
  - Acheter la refonte des programmes de formation de la communauté de l'accréditation et de l'apprentissage, en particulier ceux destinés aux GSA
    - Accent accru sur l'apprentissage en ligne et la prestation virtuelle
    - Élaboration de modules d'apprentissage en ligne qui correspondent à chaque section du référentiel des connaissances des GSA



## Les citoyens d'abord 7

### Déploiement : étapes charnières

- Présentations aux régions abonnées (avril-octobre 2015)
- Webinaire sur Les citoyens d'abord 7 (avril 2015)
- Séances d'échange d'idées pour les abonnés (mai 2015)
- Article sur Les citoyens d'abord 7 dans la revue *Canadian Government Executive* (CGE) (juin 2015)
- Présentation sur Les citoyens d'abord 7 à la conférence de MSDO (octobre 2015)



## Recherche

# L'accent sur les entreprises 5

## Aperçu

Prenant appui sur les résultats des versions précédentes, l'étude examine les sujets suivants :

- La réputation des divers ordres de gouvernement en matière de prestation de services
- La satisfaction à l'égard des services gouvernementaux fournis aux entreprises
- Les moteurs de satisfaction
- L'utilisation et les préférences quant aux modes de prestation et les facteurs de motivation pour une utilisation accrue des services en ligne
- Les attitudes à l'égard du fardeau réglementaire et la réduction des lourdeurs administratives



## Recherche

# L'accent sur les entreprises 5

## Principaux changements

- On a simplifié la principale mesure d'expérience client pour en faire un indice à trois éléments
- On a maximisé le nombre d'entreprises qui fournissent des évaluations détaillées des services fournis par les administrations abonnées
- On a classé et inclus dans les rapports l'information dégagée des évaluations qualitatives dans les commentaires des répondants aux sondages



## Recherche

# L'accent sur les entreprises 5

## Principales étapes charnières (à ce jour)

- Conception du sondage (décembre 2015 - janvier 2016)
- Collecte de données (janvier - avril 2016)
- Rapports des régions (juillet/août 2016)
- Rapport national et rapports sommaires (septembre 2016)

## Déploiement (automne 2016)

- Mise à jour du site Web
- Webinaire public
- Séances pour les abonnés
- Article(s) (par exemple, CGE)
- Présentations (par exemple, conférence du MSDO)





# Examen de la recherche

- Dans quelles mesures l'approche actuelle en matière de recherche réussit-elle à répondre aux besoins des clients de l'ISAC?
- Des changements doivent-ils être apportés pour la rendre plus pertinente?

La prochaine version de la recherche, à savoir, Les citoyens d'abord 8, est provisoirement prévue à la fin de 2016 ou au début de 2017.





## Outil de mesures communes

### Licence pour l'outil de mesures communes (OMC) Canada

- Au Canada, plusieurs régions et organisations utilisent l'OMC pour obtenir la rétroaction de leurs clients
- Trois provinces et territoires (C.-B., Ontario et T. N.-O.) ont obtenu des licences d'utilisation dans leurs territoires

### International

- Des ententes visant l'octroi de licences à des clients internationaux comprennent des conventions d'adhésion et des licences d'utilisation autonomes. Elles varient d'ententes relatives à une utilisation unique à des ententes pluriannuelles.
- Les administrations qui ont obtenu des licences comprennent les suivantes :
  - Australie
  - Belize
  - Malaisie
  - Pays-Bas
  - Nouvelle-Zélande
  - Singapour
  - Émirats arabes unis (EAU)







## Outil de mesures communes

# Analyse comparative de l'OMC

L'ISAC a offert des services d'analyse comparative pour des administrations :

- Au Canada
- En Malaisie
- Aux Pays-Bas
- Aux EAU

L'Institut continue de peaufiner sa méthode d'analyse comparative en offrant des services nouveaux et personnalisés, à savoir :

- Des angles de comparaison
- Des approches analytiques
- Des formats de présentation de rapports



## Recherche et outil de mesures communes

## Étapes suivantes

- Rehausser la qualité des produits et des services
- Élargir les efforts de rayonnement et de marketing
- Établir une communauté de pratique
- Mettre en œuvre des modèles de partenariat efficaces

