



Employment and
Social Development Canada

ServiceOntario – Service Canada : Un partenariat novateur

Le 21 février 2016

**Activités d'apprentissage des Conseils
mixtes**

Aperçu

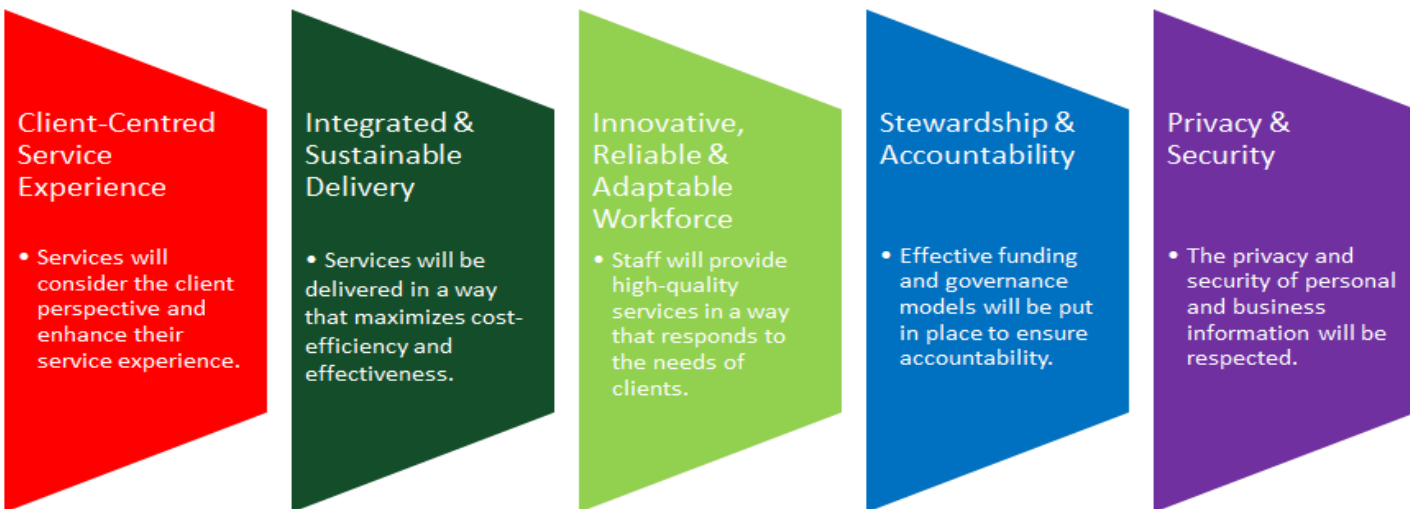
- Plateforme de collaboration et historique de partenariat
- Continuum de collaboration
- Collaboration du réseau des services
- Collaboration numérique
- Voies d'accès et offres groupées
- Renseignements opérationnels
- Valeurs et principes partagés
- Défis et leçons apprises
- Succès du partenariat
- Questions

Plateforme de collaboration

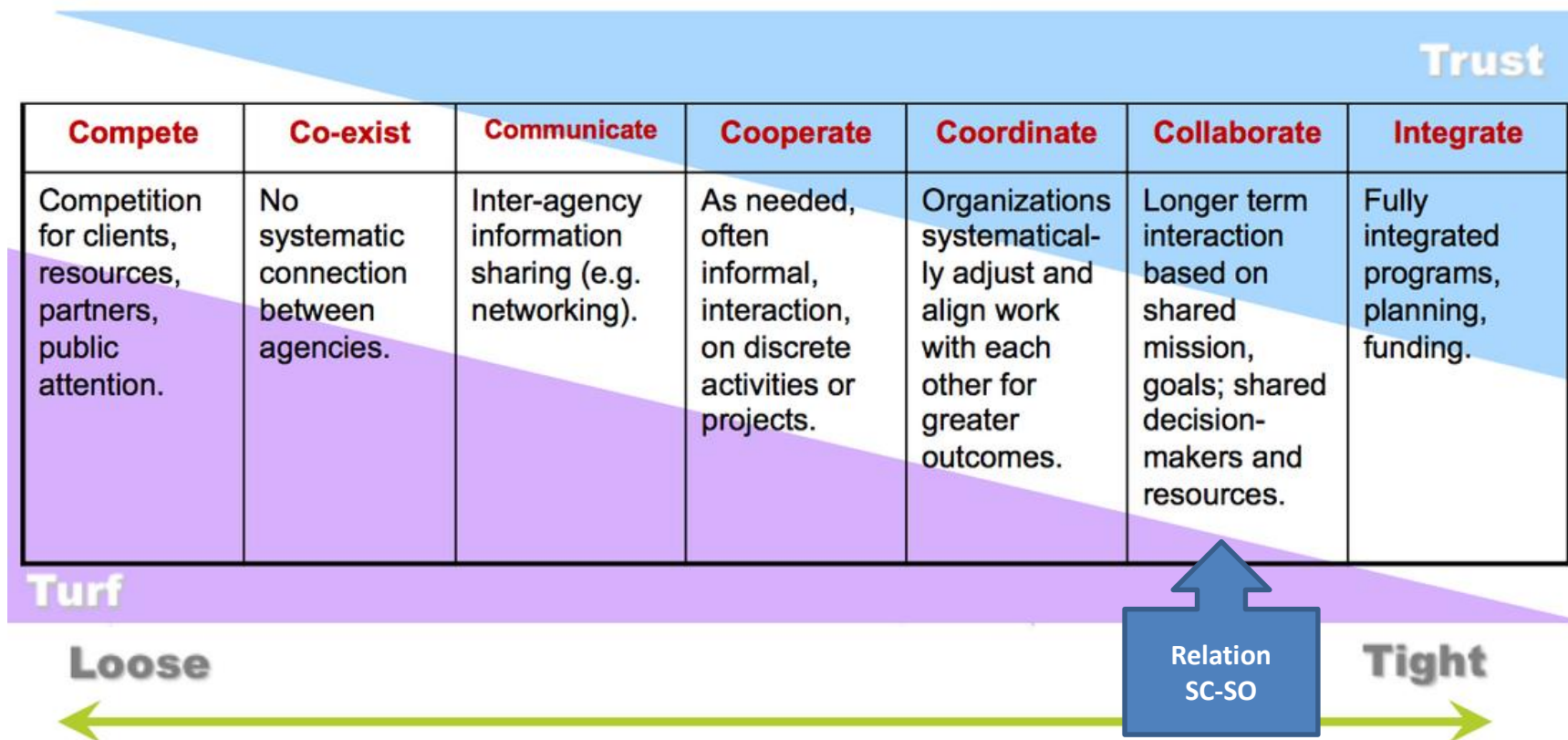
- Harmonisation des mandats ministériels fédéraux et provinciaux ou territoriaux
 - Fédéral : partenariats améliorés – collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux et municipaux.
 - Province ou territoire : collaboration dans chaque secteur du gouvernement afin de s'assurer que les programmes et les services sont efficaces, efficaces et viables.
- Harmonisation des stratégies de services
 - Les buts de ServiceOntario 2.0 sont les suivants : Priorité au numérique, Conception et exécution axées sur le client, Partenariats efficaces, Réseaux viables et Excellence organisationnelle.
 - Les principes de la stratégie de services d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) comprennent les suivants : Priorité au numérique, Services axés sur le client, Collaboration, Efficience et efficacité et Excellence du service.

Service Canada – Service Ontario Principles for Collaboration

Guided by past experience, the Kernaghan Report's recommendations and changes in the service delivery environment, five principles for collaboration have been developed to guide collaboration.



The Collaboration Continuum



Passer de relations bilatérales à des relations multilatérales

Comité exécutif de la région

Super CCPS (sous-ministre adjoint) **NOUVEAU**

Conseil fédéral de l'Ontario

Autochtones **NOUVEAU**

ServiceOntario

MESFP

MSSC

ARC

IRCC

Partenaires autochtones

Municipal

Jeunesse **NOUVEAU**

Nouveaux arrivants

Intégration numérique

Aînés

* Les autres ministères et organismes doivent être inclus en fonction du segment du client.

Aperçu du partenariat

- La collaboration a été appuyée par le *Protocole d'entente (PE) sur une collaboration en matière de prestation de services 2010*, qui a été prolongé récemment jusqu'en juin 2018.
- Le PE détermine les priorités relatives à la collaboration, y compris ce qui suit :
 - Améliorer la qualité et la cohérence des services de façon continue;
 - Améliorer l'accès des citoyens aux services dont ils ont besoin;
 - Prestation de services publics viables et efficaces;
 - Améliorer les services aux citoyens et aux clients en tirant parti des réseaux et des voies des uns et des autres;
 - Harmoniser les programmes et les services complémentaires et créer de nouvelles possibilités d'innovation dans la prestation des services.

SC-SO – Thèmes de la collaboration

- Réseau de services
- Intégration numérique
- Voies d'accès et offres groupées
- Renseignements opérationnels et partage des données



Collaboration du réseau des services

Collaboration actuelle

- Bureaux en colocation dans des communautés à l'échelle de l'Ontario;
- Les services externes mobiles de Service Canada sont hébergés dans 10 sites de ServiceOntario.
- Fournir une aide et répondre aux demandes de renseignements, renvoyer les clients à l'organisation partenaire.
- Enregistrement des naissances des Autochtones (STAT à déterminer).
- Tests de permis de conduire (STAT à déterminer).
- Collaboration relative aux interventions d'urgence.
- Les services externes mobiles hébergés offrent une mesure rentable de fournir un accès aux services pour les clients et la capacité de mettre l'accent sur de plus petits bureaux en régions rurales et éloignées.

Possibilités de collaboration future

- Colocation : Picton (septembre 2017), Elliot Lake (à l'étude).
- Partage de manière proactive et harmonise les dates de fin de bail afin de permettre une colocation.
- Communication des renseignements sur les délais d'attente à l'échelle locale afin d'améliorer les renvois des clients.
- Diriger les clients vers les services en ligne des partenaires au lieu d'effectuer des visites en personne.
- Services externes mobiles ou cliniques menés conjointement (à l'aide de mécanismes numériques comme la vidéoconférence, Web-Ex ou la téléconférence).

Collaboration numérique

ServiceOntario et Service Canada étudient actuellement des options numériques aux fins d'une promotion croisée.

- Comme les services des deux organisations progressent de plus en plus vers des voies numériques ou en ligne, le fait d'orienter les clients vers l'emplacement ou le palier de gouvernement approprié devient une priorité plus importante.
- Les deux organisations ont commencé récemment à travailler sur une stratégie conjointe de médias sociaux afin de tirer parti des réseaux des partenaires en vue d'effectuer une promotion croisée des renseignements sur les programmes et les services. Cette stratégie abordera les considérations de sécurité, de vie privée, de langue et d'accessibilité.

Actuellement

- Les sites Web de Service Canada et de ServiceOntario fournissent les liens vers l'organisation partenaire.
- Le site du Chercheur de prestation de Service Canada comprend les programmes et les services provinciaux.

À venir

- Campagnes dans les médias sociaux coordonnées : élargissement du public en tirant parti des campagnes des partenaires et en effectuant une nouvelle promotion.
- Harmonisation des services prioritaires.
- Appuyer le Carrefour numérique canadien (CNC) : permettre à tous les paliers du gouvernement de confirmer de façon sécuritaire les renseignements sur l'identité des personnes.
- Relier les comptes électroniques afin de faciliter une meilleure collaboration (semblable à la connexion entre l'ARC et MSCA).
- Intégration numérique : collaborer afin d'accroître l'accès aux services numériques pour les clients qui rencontrent des obstacles au moment d'accéder aux services en ligne du gouvernement.
- Initiative d'accès aux communautés éloignées du nord de l'Ontario (IACENO) (IACENO – voir l'annexe).

Collaboration relative aux voies d'accès et aux offres groupées

Actuellement

- Le service d'enregistrement des nouveau-nés comprend l'enregistrement de la naissance, l'acte de naissance, le numéro d'assurance sociale et les prestations canadiennes pour enfants.

À venir

- Déterminer la gestion des voies d'accès et des offres groupées
 - Simplifier et faciliter l'expérience du client pour les citoyens qui demandent leurs documents sur l'identité ou qui les ont perdus.

Collaboration liée aux renseignements opérationnels

Actuellement

- Renvois de base au moyen des voies de prestations de services.
- Tirer parti des renseignements opérationnels du partenaire.

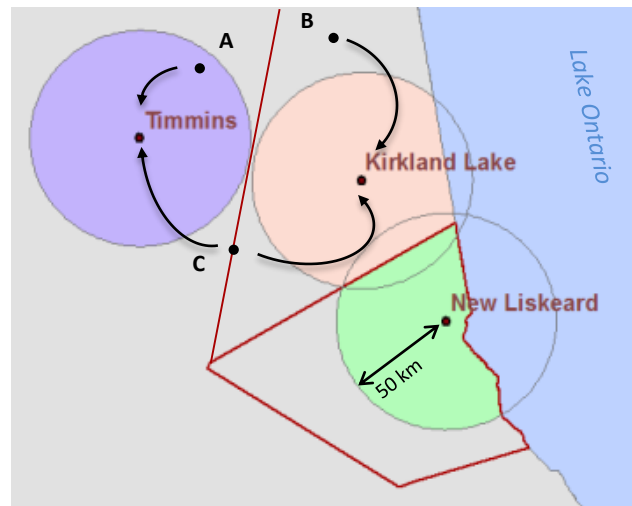
À venir

- Améliorer l'échange de renseignements.
- Transfert annoncé (long terme).
- Communiquer l'analyse et les renseignements de la cartographie géospatiale.
- Échanger les données entre les organisations afin d'améliorer les processus opérationnels et l'analyse comparative et de démontrer une valeur pour les activités de partenariat.

Renseignements opérationnels : analyse géospatiale

- Les régions doivent comprendre les clients et assimiler les données au niveau local afin d'appuyer la planification stratégique, la prestation des services et la sensibilisation des clients.
- Les cartes sont un moyen accessible de présenter des données, souligner les relations, recouvrir et relier les différentes données.
- Permet une analyse spatiale complexe.

Démonstration en direct



Défis et leçons retenues de la planification conjointe

- **Juridique** : Les lois et les règlements empêchent une administration de collaborer avec une autre.
- **Opération et gestion** : Avec la prestation croisée, des questions liées aux opérations et aux activités peuvent survenir (par exemple, relations de travail, questions liées aux ressources humaines, questions financières, entre autres).
- **Structure** : Avec la prestation des services intégrée, des questions liées à la structure organisationnelle de chaque administration peuvent survenir telles que des préoccupations liées à la responsabilité, la capacité de se doter d'initiatives de collaboration qui dépassent les frontières des administrations, entre autres.
- **Culture** : La prestation des services intégrée entre les administrations peut entraîner des sensibilités en ce qui a trait à la propriété du travail, influençant ainsi la prise de décision, entraînant une capacité limitée ou un désir restreint d'échanger des renseignements et des difficultés à s'orienter vers une collaboration horizontale au lieu d'adopter une responsabilité verticale.
- **Mobilisation précoce** : La mobilisation précoce et proactive a été un indicateur essentiel de succès pour la collaboration.
- **Vie privée et sécurité** : Les questions de vie privée, de sécurité et de confidentialité méritent une considération particulière à la lumière de leur importance pour la prestation des services intégrée en général.
- **Mesure du rendement** : Une approche axée sur les données et fondée sur des éléments probants nécessaires pour évaluer adéquatement l'efficacité des efforts actuels en matière de collaboration.
- **Responsabilités financières** : Comment une administration peut-elle réaliser des économies lorsque la collaboration entraîne une réduction des coûts des deux côtés et comment les administrations déterminent-elles le partage des coûts si une administration offre un service afin d'appuyer l'autre administration?

Succès du partenariat

Voici des exemples de collaboration réussie entre Service Canada et ServiceOntario :

- Établissement de cinq sites en colocation et de dix sites de services externes mobiles hébergés par Service Ontario;
- Collaboration avec les collègues provinciaux, y compris ServiceOntario, afin de s'assurer que les nouveaux arrivants de Syrie ont une grande accessibilité aux services gouvernementaux en élaborant une trousse d'information qui renferme les renseignements entre les administrations distribués aux points d'atterrissage.
- Promotion et mobilisation active liées à l'enregistrement des naissances des Autochtones et du NAS dans les communautés autochtones éloignées reliées uniquement par transport aérien.
- Exploration du Carrefour numérique canadien.
- Partage des renseignements opérationnels et des pratiques exemplaires entourant les stratégies liées à la priorité au numérique, l'identité, les données sur la location, les stratégies liées aux populations urbaines et rurales et l'excellence du service.

Questions et mot de la fin



Annexe – INITIATIVE D'ACCÈS AUX COMMUNAUTÉS ÉLOIGNÉES DU NORD DE L'ONTARIO (IACENO)

- L'IACENO est une initiative pluriannuelle de Service Canada et de la région de l'Ontario qui utilisera les services de spécialistes occasionnels des services aux citoyens PM2 dans 28 sites de services externes mobiles prévus des Premières Nations, au moyen d'une approche progressive débutant le 1^{er} avril 2017.
- Reconnaître que « l'adoption » de la part des partenaires clés est le plus grand indicateur de succès des services dans les régions éloignées.
- Mobiliser les communautés en suscitant la participation des membres locaux et en soutenant les services dans les langues traditionnelles.
- Tirer parti des compétences culturelles des employés locaux, de la connaissance locale et établir des relations de confiance au sein de la communauté.
- Élaborer de réels partenariats avec les communautés locales, y compris des contributions en nature (c'est-à-dire, des locaux à bureaux).
- Tirer avantage de la souplesse en matière de dotation disponible et de la nature « selon le besoin » des contrats occasionnels.
- Encourager une collaboration entre les partenaires fédéraux et provinciaux afin de fournir un accès aux services de tous les paliers du gouvernement.

Annexe – Valeurs et principes partagés pour un client commun

Colocation physique	<ul style="list-style-type: none"> • Un secteur essentiel de collaboration continue entre ServiceOntario et Service Canada est la détermination des possibilités de colocation des sites en personne des deux partenaires. • On peut définir la colocation comme le moment où les deux paliers de gouvernement exercent leurs activités à partir du même point de services, mais lorsqu'ils offrent leurs services respectifs de manière exclusive. • La colocation offre des moyens d'améliorer la portée et l'efficacité des réseaux en personne des deux partenaires. Elle offre également des moyens d'assurer aux deux organisations une durabilité dans les régions ayant un volume d'opérations moins élevé.
Services externes mobiles conjoints	<ul style="list-style-type: none"> • Les visites des services externes mobiles conjoints devraient : <ul style="list-style-type: none"> • améliorer l'accès au service pour les clients; • appuyer les interventions dans les situations d'urgence; • fournir des renseignements sur les programmes et les services et les promouvoir. • Les services externes mobiles conjoints : <ul style="list-style-type: none"> • cibleront les communautés éloignées à l'échelle de l'Ontario dans lesquelles aucune des organisations n'a une présence immobilière; ou • seront hébergés dans les organisations comme une intervention promotionnelle ou spécialisée; ou • seront fournis par des moyens numériques comme la vidéoconférence, Web-Ex ou la téléconférence. • Les deux organisations prendront des dispositions auprès de l'hôte et seront responsables du fonctionnement et de l'entretien de leur secteur. • Chaque organisation se conformera à leurs exigences respectives en matière de sécurité et de vie privée.
Services externes mobiles hébergés	<ul style="list-style-type: none"> • Les services externes mobiles hébergés : <ul style="list-style-type: none"> • amélioreront l'accès au service pour les clients; • appuyeront les interventions dans les situations d'urgence. • Les services externes mobiles hébergés seront une mesure rentable pour fournir un accès aux services pour les clients. • Les services externes mobiles hébergés mettront l'accent sur les plus petits bureaux dans les régions rurales ou éloignées. • Les activités proposées des services externes mobiles hébergés ne doivent pas empiéter sur le flux de clients ou marquer l'excellence du service du site et les engagements envers les clients réguliers.
Interventions en situation d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • ServiceOntario et Service Canada collaboreront au cours des interventions d'évacuation d'urgence afin de mieux servir les communautés touchées. • Les deux organisations sont mises en fonction au moyen des plans d'évacuation d'urgence nationaux et provinciaux. Dans une situation où ni ServiceOntario, ni Service Canada ne sont avisés, le directeur du secteur touché entrera en communication avec le ou les homologues pertinents afin de communiquer les détails pertinents et d'élaborer une intervention conjointe de prestation de services. • À l'appui de cette tâche, les directeurs de ServiceOntario et de Service Canada se rencontreront au moins deux fois par année afin de maintenir des relations de travail.