

Groupe de travail sur les services axés sur les clients (GTSAC)

Mandat

Contexte	<p>Partout au Canada, les chefs de gouvernement à tous les niveaux reconnaissent l'importance de l'amélioration continue de la qualité des services qu'ils offrent. Une évolution des attentes du public pour des services sans faille qui transcendent les limites des programmes, des organisations et des administrations et soulignent le besoin de solutions intergouvernementales. En reconnaissance de l'importance de la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et les administrations municipales (FPTM) pour moderniser la prestation des services du secteur public, le Groupe de travail sur les services axés sur les clients (GTSPCC) a été mis sur pied en février 2018 par les Conseils publics de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP).</p>
Mandat	<ul style="list-style-type: none">• Définir ce que signifie être axé sur les clients du point de vue intergouvernemental.• Renforcer la capacité de stimuler l'innovation et l'amélioration continue de la prestation de service dans le secteur public à tous les ordres de gouvernements dans l'ensemble du Canada.• Établir un modèle pour l'évaluation :<ul style="list-style-type: none">○ de l'état actuel de l'expérience du service à la clientèle pour les services mettant en cause de multiples administrations ou ordres de gouvernements;○ des possibilités et des défis associés à la collaboration entre les organisations dans le but d'améliorer de façon continue les expériences de service intergouvernemental;○ des habilitants particuliers susceptibles de faire avancer la modernisation du service intergouvernemental (p. ex., des personnes ou des compétences; des processus, des données ou des informations, des outils ou des technologies, des politiques).• Faire l'essai du modèle en fonction d'un service ou d'un groupe de services pour promouvoir et faciliter la collaboration axée sur les projets avec les administrations intéressées, afin de fournir des services plus homogènes et intégrés dans les divers ordres de gouvernements.
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none">• Déterminer les produits livrables du projet.• Élaborer le cadre de mesure pour évaluer les incidences des projets.• Appuyer la collaboration efficace entre les administrations participantes et les conseils et au sein de ceux-ci.• Saisir les résultats et les rendre accessibles à toutes les administrations.• Élaborer et maintenir un plan de travail pour les Conseils mixtes, ainsi que les propositions de financement correspondantes.• Fournir des mises à jour régulières aux Conseils mixtes.
Composition	<ul style="list-style-type: none">• Fédérale : EDSC/Service Canada; Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada; Services aux Autochtones Canada.• Provincial/Territorial : Service BC, Service Alberta, service NL, Services Nouvelle-Écosse.• Municipal : Représentants municipaux de prestation de service.
Coprésidents	<ul style="list-style-type: none">• Le Groupe de travail sera coprésidé par Service BC et EDSC/Service Canada. Les coprésidents sont chargés :<ul style="list-style-type: none">○ de fournir un leadership stratégique pour la priorité des services axés sur la clientèle,

Groupe de travail sur les services axés sur les clients (GTSAC)

Mandat

-
- assurer les liens vers le programme et le modèle logique des Conseils mixtes;
 - d'assurer une représentation FPTM équilibrée au sein du Groupe de travail;
 - de préparer l'ordre du jour et les documents en vue des réunions, et de présider les réunions;
 - de présenter des rapports périodiques aux Conseils mixtes.
-

Établissement de rapports

- Rapports du *Groupe de travail sur les services axés sur les clients* aux *Conseils mixtes*.
-

Prise de décisions

- *GTSAC formule des recommandations à l'intention des Conseils mixtes qui, à leur tour, prendront des décisions finales sur les activités ou sur le plan de travail.*
 - Les décisions du GTSAC reposeront sur une approche fondée sur des principes de collaboration pour faire progresser les initiatives.
-

Fréquence des réunions

- Les réunions auront lieu de façon mensuelle, par téléconférence mensuelle ou, au besoin, à la demande des coprésidents.
-

Financement

- Le financement des activités du GTSAC dépend des dispositions et des approbations actuelles de financement des Conseils mixtes. Un formulaire de financement doit être rempli et soumis aux conseils (par l'intermédiaire du Secrétariat de l'ISAC) en compagnie d'une Portée des travaux. Les membres des Conseils doivent examiner et approuver les demandes de financement.
 - Les membres doivent assumer les frais de déplacement, de repas et d'hébergement engagés pour les activités du GTSAC à moins que le financement ait été approuvé par les Comités mixtes.
-