

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

Coprésidentes : Beverly Dicks (C.-B.) et Cheryl Meek (Service Canada)

PLAN DE TRAVAIL : Groupe de travail sur les SAC

ACTIVITÉ 1

Objectif : Finaliser le modèle de maturité intergouvernemental des services axés sur les clients.

Priorité : Élevée

DESCRIPTION/ MESURE	RESPONSABLES	DATE DE DÉBUT	DATE D'ÉCH ÉANCE	RESSOURCES REQUISES (personnel, financement, etc.)	PRODUITS LIVRABLES	NOTES
Réviser le modèle intégrant les commentaires des administrations	C.-B. et EDSC	Mai 2018	Sept. 2018	Membres du groupe de travail de la C.-B. et d'EDSC.	Modèle de maturité final	Présenter lors de la réunion en personne de septembre des Conseils mixtes.

ACTIVITÉ 2

Objectif : Favoriser ou faciliter la mise en œuvre de projets de collaboration axés sur les projets avec les administrations intéressées dans le but de fournir des services intégrés plus uniformes dans l'ensemble des ordres de gouvernements.

Priorité : Élevée

Projet proposé : Approche axée sur les citoyens à la gestion du rétablissement après catastrophe (voir l'ébauche de description de projet ci-dessous)

DESCRIPTION/ MESURE	RESPONSABLES	DATE DE DÉBUT	DATE D'ÉCH ÉANCE	RESSOURCES REQUISES (personnel, financement, etc.))	PRODUITS LIVRABLES	NOTES
Recenser des initiatives axées sur un projet avec les administrations intéressées	Coprésidentes du GTSAC	Août 2018	Sept. 2018	GTSAC	Examiner les initiatives axées sur les projets avec les administrations intéressées	Présenter lors de la réunion en personne de septembre des Conseils mixtes.
Élaborer le cadre de référence et le plan de travail de chaque projet	Responsables de projets	Oct. 2018	Févr. 20 19	Responsables de projets	Cadres de référence et plans de travail	Présenter lors de la réunion en personne de février des Conseils mixtes.

Projet proposé : Approche axée sur les citoyens à la gestion du rétablissement après catastrophe

Qu'il s'agisse de graves inondations et feux de forêt, d'avalanches et de tempêtes de verglas, les catastrophes naturelles ont eu des effets dévastateurs dans tout le Canada. Le rétablissement implique toujours plusieurs ordres de gouvernements en plus d'organisations du secteur public élargi et d'organisations non gouvernementales. Le but de ce projet consiste à examiner la façon dont le processus d'accès aux services gouvernementaux de secours en cas de catastrophe peut être rationalisé et amélioré à partir du point de vue des citoyens. Ce serait l'état idéal par rapport à la situation actuelle et comment pourrait-il être inversé du point de vue de la conception et de la prestation avant, pendant et après la manifestation. Les domaines d'intérêt particulier recensés dans un récent rapport pour le gouvernement de la C.-B. sont les suivants : ¹

1. *Problème* – Les programmes de rétablissement peuvent varier et les délais d'application peuvent être incohérents.
 - examen des cadres législatifs appuyant le rétablissement, cerner les lacunes et veiller à ce qu'elles soient abordées.
2. *Problème* – Manque de ressources efficaces et accessibles suffisantes en santé mentale pour les résidents de sorte qu'ils puissent retourner à des collectivités en santé et prospères
 - Les autorités de la santé des gouvernements fédéral, provinciaux, régionaux et autochtones et d'autres organismes recensent et mettent en œuvre les ressources en santé mentale et de soutien pour les résidents pendant et après les catastrophes.
3. *Problème* – Faiblesse des systèmes sur papier pour l'enregistrement et la gestion des personnes évacuées indique le besoin d'une plus grande utilisation des solutions électroniques pour fournir une prestation de services plus coordonnée et efficace.
 - Les organismes provinciaux, fédéraux, autochtones, municipaux et autres élaborent des systèmes en ligne d'inscription des personnes évacuées et de gestion et de remboursement des dépenses appropriées engagées tout au long de l'intervention d'urgence et du rétablissement.
4. *Problème* – Difficulté à garder les familles ensemble lors d'une évacuation.
 - Coordination de points de contact clairs pour les personnes évacuées et ceux qui font face à la réinstallation pendant le rétablissement, la restauration ou la reconstruction de maisons ou d'autres infrastructures.

¹ Pour aborder la nouvelle norme : Gestion des catastrophes pour le 21^e siècle en Colombie-Britannique. Un rapport pour le gouvernement et les habitants de la Colombie-Britannique (le 30 avril 2018).