

Mandat

Comité de recherche des Conseils Mixtes

Le 10 décembre 2010

Aperçu

Le Comité de recherche du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) est chargé d'effectuer des recherches en vue d'appuyer le DPI intergouvernemental du secteur public et les collectivités de la prestation des services.

Créé en 1998, le Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP s'emploie à présenter des constatations et des résultats de recherche en vue de permettre aux membres du CPSSP et du CDPISP d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies visant l'amélioration des services offerts à leurs publics externes (clients et citoyens) et internes (employés et intervenants).

Responsabilités et portée

Le Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP :

- 1) consultera le CPSSP, le CDPISP et l'Institut des services axés sur les citoyens (y compris le Conseil de normalisation des recherches), et assurera la liaison avec eux en vue d'établir les priorités de recherche;
- 2) définira et élaborera les approches de recherche appropriées, et déterminera les ressources financières et humaines nécessaires en vue d'atteindre les objectifs de recherche;
- 3) établira un plan de travail triennal en fonction des besoins de recherche définis, qui sera mis à jour tous les ans. Le plan sera évalué et approuvé par les Conseils mixtes du CPSSP et du CDPISP tous les ans;
- 4) présentera périodiquement, s'il y a lieu, des rapports aux Conseils mixtes du CPSSP et du CDPISP sur les progrès réalisés à l'égard de ses travaux;
- 5) mènera un éventail d'activités de recherche en vue de faire avancer son programme. Il contribuera notamment aux objectifs des recherches Les citoyens d'abord et L'Accent sur les entreprises, ainsi que d'autres études réalisées par l'ISAC et des recherches exécutées sur commande de fournisseurs. En outre, il tirera profit des projets de recherche mis œuvre dans les territoires, fera participer la communauté universitaire aux bases de données existantes pour connaître de nouveaux points de vue, sollicitera des mémoires de recherche sur des sujets clés, passera en revue les pratiques exemplaires partout au Canada et à l'étranger, et réalisera des études de cas dans des domaines d'intérêt clés.
- 6) communiquera les constatations de ses recherches et les produits qui en découleront au CPSSP, au CDPISP, à l'ISAC et aux communautés élargies du

secteur public. Pour ce faire, il donnera des conférences et des séminaires en ligne, et il publiera des documents, des bulletins, des publications sur le Web, etc.

Composition et gouvernance

- 1) Le Comité de recherche est un sous-comité des Conseils mixtes, auxquels il rend directement compte.
- 2) Le Comité de recherche sera composé de membres du CPSSP et du CDPISP et de leurs employés, ainsi que de membres d'organisations présentes sur les territoires du Conseil, de l'ISAC et de son Conseil de normalisation. Des employés désignés de l'ISAC en seront membres d'office. Le directeur exécutif de l'Institut ou son remplaçant désigné en sera également membre.
- 3) Tous les efforts raisonnables seront faits pour veiller à ce qu'il y ait au moins un représentant de chaque ordre de gouvernement ainsi qu'une vaste représentation régionale.
- 4) Les membres doivent avoir de l'expérience et des connaissances appropriées en matière de recherches et être prêts à contribuer activement à l'atteinte des résultats attendus.
- 5) Des coprésidents fédéraux, provinciaux et territoriaux nommés par les Conseils mixtes dirigeront le Comité de recherche.
- 6) Les coprésidents seront à la tête d'un Comité exécutif qui prendra part à la gestion des travaux du Comité de recherche. Le Comité exécutif sera composé des coprésidents du Comité de recherche, des présidents des sous-comités du Comité de recherche et du directeur exécutif de l'ISAC ou de son remplaçant désigné. Le rôle et le mandat du Comité exécutif seront établis dans un document distinct.
- 7) Le Comité de recherche peut au besoin créer et diriger des sous-comités et des groupes de travail pour mener à bien son mandat. (Les sous-comités proposés au départ étaient les suivants : sous-comité de la chaîne de valeur des services, sous-comité des pratiques exemplaires et sous-comité de la liaison universitaire.) Un mandat approprié doit être établi pour chacun de ces sous-comités. Les membres ne se limiteront pas à ceux du Comité de recherche; ils pourront provenir d'un vaste bassin d'experts, au besoin.

Administration

- 1) Les coprésidents convoqueront les membres du Comité de recherche du CDPSSP et du CDPISP et établiront l'ordre du jour des réunions en collaboration avec le Comité exécutif.
- 2) Le Comité de recherche organisera au moins deux téléconférences par année.
- 3) L'ordre du jour des réunions du Comité de recherche sera pragmatique et orienté vers la prise de décisions. D'autres plateformes et outils de communication moins formels faciliteront l'échange d'information.

- 4) L'ISAC fournira des services de secrétariat pour la tenue des réunions et appuiera les travaux du Comité de recherche.

Mandat

Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP Comité exécutif

Le 22 novembre 2010

Aperçu

Le Comité exécutif du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP est formé d'un petit nombre de membres actifs et fonctionnels du Comité de recherche et a pour mission de contribuer à gérer et à organiser le travail de ce dernier.

Responsabilités et portée

Le Comité exécutif :

- 1) consultera le Comité de recherche, les membres du CPSSP et du CDPISP ainsi que l'Institut des services axés sur les citoyens (y compris le Conseil de normalisation des recherches), et assurera la liaison avec eux en vue de définir et de faire avancer les travaux du Comité de recherche;
- 2) sera chargé d'établir les besoins de la recherche coopérative et les approches de recherche appropriées, ainsi que de déterminer les ressources financières et humaines nécessaires en vue d'atteindre les objectifs de recherche;
- 3) établira un plan triennal en fonction des besoins définis, qui sera mis à jour tous les ans. Le Comité exécutif veillera à ce que le plan soit évalué et approuvé par le Comité de recherche ainsi que les Conseils mixtes du CPSSP et du CDPISP;
- 4) recommandera l'établissement des sous-comités du Comité de recherche ainsi que leur mandat et leurs présidents en vue d'appuyer le mandat du Comité de recherche, et soumettra ses recommandations à l'approbation de ce dernier;
- 5) sera chargé d'élaborer des moyens visant à communiquer les recherches du Comité de recherche au CPSSP, au CDPISP, à l'ISAC et aux communautés élargies du secteur public;
- 6) établira le calendrier des réunions périodiques du Comité de recherche ainsi que les ordres du jour;

- 7) présentera périodiquement aux Conseils mixtes du CPSSP et du CDPISP des rapports au nom du Comité de recherche sur les progrès réalisés à l'égard des travaux de ce dernier;
- 8) se rencontrera périodiquement pour examiner et planifier les activités du Comité de recherche.

Composition et gouvernance

Le Comité exécutif sera composé des coprésidents du Comité de recherche et des présidents de tous les sous-comités du celui-ci. Tous les efforts raisonnables seront faits pour veiller à ce qu'au moins un représentant des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que des administrations municipales et régionales y siège.

Le directeur exécutif de l'Institut des services axés sur les citoyens ou son remplaçant désigné en sera également membre.

Les coprésidents du Comité de recherche, qui agiront également en qualité de coprésidents du Comité exécutif, convoqueront les membres du Comité exécutif.

Administration

Les coprésidents établiront le calendrier des réunions ainsi que les ordres du jour avec l'aide des membres du Comité exécutif. L'ISAC fournira des services de secrétariat pour la tenue des réunions et appuiera les travaux du Comité exécutif, s'il y a lieu.

Mandat

Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP Sous-comité de la liaison universitaire

Le 13 décembre 2010

Mandat

Le Sous-comité de la liaison universitaire a pour mission :

- 1) de favoriser et de faciliter les communications, les relations de travail et les activités de recherche entre le Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP et les membres des communautés universitaires canadiennes et internationales sur des questions liées à la prestation des services et à la gestion de l'information et des technologies de l'information dans la fonction publique;
- 2) de faciliter la participation du milieu universitaire et l'octroi d'une aide aux efforts du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP, notamment :
 - en facilitant et effectuant la compréhension et la conclusion d'analyses universitaires liées aux recherches et aux bases de données actuelles de la fonction publique;
 - en parrainant des conférences et des activités de recherche pour les universitaires et les fonctionnaires;
 - en encourageant la production de documents et la réalisation d'études universitaires sur des sujets d'intérêt clés;
 - en publiant et en communiquant ses travaux ainsi que ceux du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP.

Responsabilités et portée

Le Sous-comité de la liaison universitaire :

- 1) consultera le Comité de recherche et tiendra compte, dans le cadre de l'élaboration de ses priorités, des intérêts du CPSSP, du CDPISP et de l'Institut des services axés sur les citoyens;
- 2) demandera l'avis d'universitaires et de praticiens spécialisés de premier plan qui s'intéressent activement à la prestation des services et à la gestion de l'information et des technologies de l'information dans la fonction publique;
- 3) préparera et mettra en œuvre un plan de travail annuel décrivant les priorités, les projets et les activités du Comité;
- 4) s'assurera de faire régulièrement part au Comité de recherche des progrès réalisés à l'égard de ses travaux;

5) communiquera les résultats de ses activités.

Composition et gouvernance

Le Sous-comité de la liaison universitaire sera composé de membres du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP ainsi que d'autres fonctionnaires et universitaires canadiens et étrangers qui s'intéressent activement aux questions liées à la prestation des services et à la gestion de l'information et des technologies de l'information dans la fonction publique, et qui ont de l'expérience à cet égard.

Le Sous-comité relèvera du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP qui sera chargé de lui nommer un président ou des coprésidents ainsi que d'approuver son plan de travail annuel.

Le président ou les coprésidents du Sous-comité siègera(ont) au Comité exécutif du Comité de recherche.

Administration

À la suite de sa réunion inaugurale, le Sous-comité se rencontrera régulièrement.

Le président ou les coprésidents établira(ont) l'ordre du jour avec l'aide des membres.

L'ISAC offrira des services de secrétariat pour la tenue des réunions et appuiera les travaux du Sous-comité de la liaison universitaire.

Mandat

Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP Sous-comité des pratiques exemplaires

Le 15 novembre 2010

*Une pratique exemplaire est une technique ou une méthode qui, grâce à l'expérience ou à la recherche, a prouvé qu'elle menait à un résultat souhaité. S'engager à recourir à des pratiques exemplaires dans n'importe quel domaine signifie qu'on s'engage à recourir à toutes les connaissances et technologies mises à sa disposition pour réussir.
(Source : WhatIs.com)*

Mandat

Le Sous-comité des pratiques exemplaires a pour mission :

- 1) de consulter les membres du CPSSP, du CDPISP et du Comité de recherche, et l'Institut des services axés sur les citoyens en vue d'établir les domaines d'intérêt qui se prêteraient bien à la recherche sur les pratiques exemplaires. Ces recherches porteront sur la prestation des services et la gestion de l'information et des technologies de l'information dans le contexte des entités gouvernementales;
- 2) d'accorder chaque année la priorité à un sous-ensemble de domaines d'intérêt dans lequel il souhaite voir effectuer une recherche sur les pratiques exemplaires, en fonction de la disponibilité des ressources financières et humaines, y compris les spécialistes;
- 3) de préparer et de distribuer un plan de travail annuel décrivant l'approche et l'échéancier des recherches sur les pratiques exemplaires qui seront entreprises au cours d'une année donnée. Le Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP approuverait le plan de travail, ainsi que les modifications qui y seraient apportées tout au long de l'année, au besoin;
- 4) de faciliter les recherches sur les pratiques exemplaires et de les effectuer. Les recherches pourraient porter sur des analyses documentaires, des publications ou des mémoires, des études de cas, les travaux d'une conférence, des bases de données, des sites Web, des entrevues avec des praticiens ou des universitaires, des résultats d'enquête, etc.;
- 5) de présenter périodiquement au Comité de recherche des rapports sur les progrès réalisés à l'égard de son plan de travail;
- 6) de communiquer toutes les recherches réalisées sur les pratiques exemplaires au Comité de recherche et aux membres du CPSSP et du CDPISP par l'intermédiaire, notamment, de documents, de publications Web, de séminaires en ligne, de conférences, d'études de cas, etc.

- 7) de veiller, dans la mesure du possible, à ce que toutes les recherches sur les pratiques exemplaires soient mises à la disposition de l'Institut des services axés sur les citoyens pour que celui-ci puisse les intégrer à sa base de données et les afficher sur son site Web;

Responsabilités et portée

Le Sous-comité des pratiques exemplaires :

- 1) consultera le Comité de recherche, les membres du CPSSP et du CDPISP, et l'Institut des services axés sur les citoyens au sujet de ses travaux de recherche sur les pratiques exemplaires;
- 2) facilitera ou effectuera les recherches sur les pratiques exemplaires décrites dans son plan de travail annuel, lorsque celui-ci sera établi;
- 3) examinera et évaluera les documents et les constatations portant sur un sujet de recherche donné ;
- 4) sera chargé d'établir des méthodes visant à recueillir et à communiquer les recherches sur les pratiques exemplaires de sorte que celles-ci soient le plus utile possible au Comité de recherche, aux membres du CPSSP et du CDPISP et à l'Institut des services axés sur les citoyens;
- 5) s'assurera de fait régulièrement part au Comité de recherche des progrès annuels réalisés à l'égard de ses travaux sur les pratiques exemplaires;
- 6) repérera les lacunes ou les faiblesses possibles dans ses recherches sur les pratiques exemplaires et les fera connaître de sorte que ceux qui les utilisent soient pleinement conscients des problèmes et puissent adapter l'usage qu'ils en feront;
- 7) étaiera de documents et vulgarisera ses travaux grâce à des publications Web, à des documents, à des exposés et à des conférences, au besoin.

Composition et gouvernance

Le Sous-comité des pratiques exemplaires se composera de membres du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP ainsi que de fonctionnaires, d'universitaires et de chercheurs intéressés qui ont une expérience de travail directe en matière de recherches sur les pratiques exemplaires.

Le Sous-comité relèvera du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP qui sera chargé de lui nommer un président ou des coprésidents.

Le président ou les coprésidents du Sous-comité des pratiques exemplaires siègera(ont) au Comité exécutif du Comité de recherche.

Administration

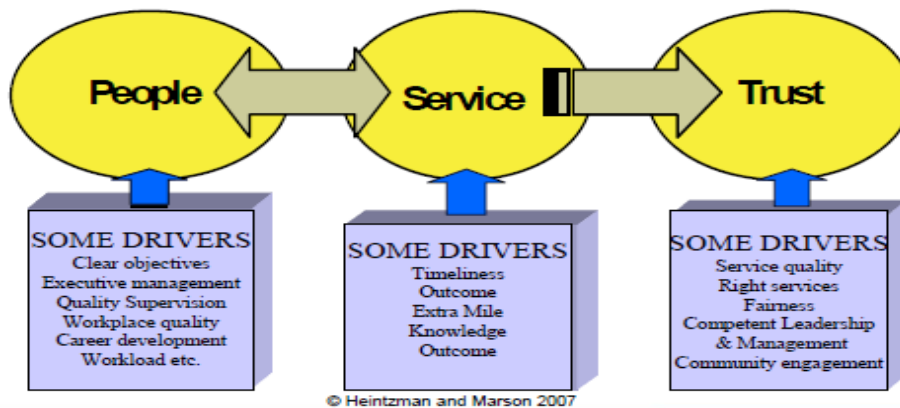
À la suite de sa réunion inaugurale, le Sous-comité se rencontrera régulièrement. Le président ou les coprésidents établira(ont) l'ordre du jour avec l'aide des membres. L'ISAC offrira des services de secrétariat pour la tenue des réunions et appuiera les travaux du Sous-comité des pratiques exemplaires.

Mandat

Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP Sous-comité de la chaîne de valeur des services du secteur public (Comité de la CVS-SP)

Le 21 septembre 2010

La chaîne de valeur des services du secteur public (CVS-SP) est un modèle de gestion novateur dans la fonction publique (créé par Ralph Heintzman et Brian Marson) qui gagne en popularité au Canada et dans le monde entier. La CVS-SP (décrite ci-dessous) établit un lien entre la mobilisation des employés et la satisfaction des clients et, au bout du compte, la confiance des citoyens dans les institutions publiques.



Au cours des huit dernières années, des études réalisées par l'ISAC, BC Stats (ministère des Services aux citoyens de la Colombie-Britannique), le gouvernement de l'Ontario, la région de Peel et le groupe de travail des commissaires de la fonction publique (entre autres) ont défini les moteurs clés de chaque élément de la CVS-SP et ont montré, statistiques à l'appui, les liens qui existaient entre eux.

Mandat

Le Comité de la CVS-SP a pour mission :

- 1) de passer en revue les recherches déjà réalisées sur le modèle de la CVS-SP et de déterminer le travail empirique qui doit être fait pour faire évoluer le modèle et mieux le comprendre;
- 2) d'examiner les relations entre les trois principaux éléments du modèle (Employés, Services, Confiance) et leurs moteurs respectifs, et de formuler des recommandations à cet égard;
- 3) d'examiner plus particulièrement l'élément Confiance de la chaîne de valeur des services, car il s'agit de la dimension la moins étoffée de la CSV-SP et celle dont le lien requiert le plus grand effort d'étude empirique et de vérification;

- 4) de suggérer d'autres études et approches qui permettraient d'améliorer le modèle de la CVS-SP, sa compréhension et son application dans les communautés canadiennes et élargies du secteur public.

Responsabilités et portée

Le Comité de la CVS-SP :

- 1) examinera et évaluera les recherches effectuées jusqu'à maintenant sur la CVS-SP;
- 2) communiquera avec des organisations des secteurs public et privé, des particuliers et des universitaires qui travaillent directement avec le modèle de la CVS-SP ou d'autres modèles semblables en vue de tirer des leçons de leur expérience et d'en tenir compte;
- 3) repérera les lacunes possibles dans la compréhension empirique et présentera des recommandations et des approches pour les corriger;
- 4) jouera un rôle de premier plan dans le groupe de discussion mis en ligne par l'ISAC en appui de la communauté de pratique proposée pour la CVS-SP;
- 5) assurera la liaison avec l'ISAC, son Conseil de la normalisation des recherches, les membres du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP et d'autres parties intéressées afin de s'assurer que les travaux, les constatations et les recommandations du Comité soient largement connus;
- 6) étamera de documents et vulgarisera ses travaux grâce à des publications Web, à des documents, à des exposés et à des conférences, au besoin.

Composition et gouvernance

Le Sous-comité se composera de membres du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP ainsi que de fonctionnaires, d'universitaires et de chercheurs intéressés qui ont une expérience de travail directe relativement au modèle de la CVS-SP et de ses éléments.

Le Comité de la CVS-SP relèvera de l'ISAC par le truchement du Comité de recherche du CPSSP et du CDPISP qui sera chargé de lui nommer un président ou des coprésidents.

Administration

À la suite de sa réunion inaugurale, le Comité se rencontrera régulièrement. Le président ou les coprésidents établira(ont) l'ordre du jour avec l'aide des membres. L'ISAC offrira des services de secrétariat pour la tenue des réunions et appuiera les travaux du Comité.