

# Groupe de travail sur les services aux entreprises

## Mandat

### Aperçu/contexte

Partout au Canada, les administrations ont reconnu les avantages associés à une approche collaborative et axée sur le client à l'égard de la conception et de la prestation de services aux entreprises. Les visions des services aux entreprises des quatre coins du pays démontrent que les administrations emploient des approches similaires en réponse à des réalités similaires : le contexte économique actuel et le besoin d'aider les entreprises à être productives et concurrentielles, la réduction du fardeau administratif, l'innovation et les changements de nature technologique, le besoin d'être plus efficace et les attentes sans cesse plus exigeantes des entreprises clientes.

Le groupe de travail sur les services aux entreprises (GT) est un forum où les dirigeants et praticiens du secteur public canadien peuvent échanger de l'information et des expériences dont l'objectif est d'appuyer la collaboration axée sur l'amélioration des services aux entreprises.

### Mandat/champ d'application

Le mandat du GT consiste à échanger de l'information et des expériences et à explorer les occasions et les défis liés à l'amélioration de la prestation des services du secteur public aux entreprises.

- Plus précisément, il consiste à désigner et à mettre en œuvre des améliorations de services tangibles fondées sur la collaboration entre les administrations qui entraînent une prestation de services améliorée et l'excellence des services aux entreprises partout au Canada.

Les travaux du GT s'appliquent à ce qui suit :

- La poursuite de la promotion des initiatives et des communications à leur égard qui, peu importe l'administration, permettent d'offrir aux entreprises de meilleurs services intégrés.
- L'offre de possibilités d'échange et d'adoption de pratiques exemplaires en matière de services novateurs.
- La réduction du fardeau administratif, afin que les entreprises puissent être exploitées efficacement et afin de leur offrir un soutien qui mettra la réussite à leur portée.

### Responsabilités

Voici les objectifs du GT :

- Créer une collaboration entre les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales afin d'échanger de l'information et des expériences en matière de prestation de services aux entreprises et de discuter des problèmes auxquels font face les praticiens et les gestionnaires dans le domaine de la prestation de services aux entreprises.
- Lancer des initiatives et des projets pilotes expérimentaux de petite envergure et échanger les pratiques exemplaires et les leçons tirées de la prestation de services du secteur public aux entreprises.
- Appuyer l'amélioration des services aux entreprises.
- Explorer des possibilités de collaboration entre les administrations afin de réduire le fardeau administratif et d'améliorer la prestation de services aux entreprises.
- Accroître les interactions avec les autres intervenants clés à l'appui des travaux liés aux priorités du GT.
- Soutenir la réalisation des priorités des conseils mixtes en contribuant à la désignation des représentants des administrations qui participeront aux équipes de projet ou aux groupes de travail créés par les conseils mixtes.

## **Membres**

Le GT se compose de dirigeants et praticiens intéressés du secteur public provenant de chacune des administrations et chargés de la prestation de services aux entreprises.

- Les membres du GT représentent les trois ordres de gouvernement : fédéral; provincial/territorial et municipal.
- Les coprésidents doivent tenir une liste des membres.

## **Coprésidents**

Le GT sera coprésidé par un représentant du gouvernement et par un ou deux représentants de gouvernements provinciaux ou territoriaux.

Coprésidents actuels :

- Innovation, Sciences et Développement économique Canada (Pirthipal Singh, Direction générale des politiques numériques)
- Service BC (Carol Prest, BC Registries and Online Services)

## **Lien hiérarchique Prise de décision**

- Le GT relève des conseils mixtes.
- Les coprésidents dirigeront les prises de décisions du GT selon un modèle de consensus.
- Le GT prendra ses décisions selon une approche fondée sur des principes qui vise à faire progresser les initiatives de manière ouverte et collaborative tout en favorisant l'atteinte des priorités des conseils mixtes et en demeurant axé sur l'expérience de l'utilisateur.

## **Fréquence des réunions**

- Le GT se réunira tous les trois mois par téléconférence, ou plus fréquemment si nécessaire. On fera appel, selon la situation, à des technologies de réunion en ligne comme WebEX et MS Teams.
- Les coprésidents sont responsables d'organiser et de présider les téléconférences et les réunions en ligne, et de communiquer l'information pertinente aux membres avant les réunions.
- Le GT utilisera GCcollab en tant que principal outil de diffusion de l'information en ligne (à l'intention des membres), car cet outil permet de publier et d'utiliser facilement le contenu partagé. Le contenu sera également publié par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) sur le site Web des membres des conseils et sur son registre en ligne, selon ce qui convient.

## **Financement**

- Le financement pour le GT et ses activités relève d'une enveloppe budgétaire partagée gérée par l'ISAC pour le compte des conseils mixtes, et est soumis aux processus d'approbation de ces organisations.
- Les membres doivent assumer les coûts des déplacements, des repas et de l'hébergement engagés pour les réunions et le travail du GT, sauf s'ils ont obtenu au préalable une approbation ponctuelle d'imputer les coûts à l'enveloppe budgétaire générale des conseils mixtes.