



## **CDPISP – Modèle de partage de l'information – Septembre 2016**

<b>RÉGION : Services publics et Approvisionnement Canada</b>		<b>Coordonnées</b>
<p><b>1. <u>Réalisations :</u></b> Soulignez brièvement les <b>réalisations, les progrès ou les jalons importants en matière de prestation de services</b> se rapportant à votre territoire au <b>cours des six à douze derniers mois.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place par le Ministère des questions courantes des sondages sur la satisfaction des clients afin de rassembler des renseignements organisationnels de base et des mesures de rendement.</li> <li>• Mise en marche d'une étude de référence avec Gartner qui examinera notre rendement ministériel en ce qui concerne les nombreux centres d'appel et bureaux de service participant à la prestation des services de niveaux 1 et 2. Cette étude a révélé que des améliorations intéressantes pouvaient être apportées aux méthodes d'utilisation et d'appartenance des infrastructures de service pour qu'elles fournissent des services aux clients de manière rentable et efficace, ce qui peut servir de modèle pour l'établissement de la portée.</li> <li>• Forrester, un cabinet d'experts en expérience client des É.-U., apporte la touche finale à une initiative d'expérience client qui nous aidera à définir les perspectives et l'expérience des clients lorsqu'ils établissent une interaction de service avec SPAC. Les résultats de cette initiative aideront SPAC à définir sa stratégie de service.</li> <li>• On a demandé à des hauts dirigeants d'examiner et d'élaborer une nouvelle vision pour le Ministère en matière de service, de résultats et de mise en œuvre, une vision qui est liée à la transformation des services axée sur diverses composantes : étude de Gartner, Forrester, mesures de rendement en matière de service, lettre de mandat.</li> </ul>	



## 2. Priorités :

Décrivez brièvement  
quelles sont les  
**priorités/initiatives en  
matière de prestation de  
services que votre  
organisation juge  
primordiales au cours des  
12 à 36 prochains mois.**

- Numérisation du service de première ligne (c.-à-d. le service à la clientèle), par exemple, catalogue/menu des services, demande de service, demande en vue de services, gestion des relations-clients :
  - établissement des exigences opérationnelles ministérielles pour le système de gestion des relations-clients;
  - mise en place du système de gestion des services d'entreprise (GSTI) afin d'améliorer la gestion de la prestation des services grâce à un point d'accès unique et intégré pour les clients.
- Transformations majeures en cours au sein du Ministère afin d'offrir un réseau de service numérique :
  - solution d'approvisionnement électronique pour simplifier le processus d'approvisionnement en biens et services à l'aide d'une solution numérique;
  - ensemble libre-service en ligne du RG;
  - convergence de l'accès aux services en un seul point d'accès en ligne pour les clients externes et internes.
- Renforcement de l'architecture des normes de service pour qu'elle soit robuste et en harmonie avec les cadres de mesure du rendement et les résultats visés et les résultats obtenus :
  - collecte de données de référence sur le niveau de satisfaction des clients, de données sur les normes de service en matière de rendement et d'autres informations sur le service afin d'établir des cibles futures axées sur l'amélioration de l'expérience client.
- Examen de la stratégie ministérielle existante en matière de service afin de répondre à la nouvelle orientation gouvernementale et d'élaborer une nouvelle stratégie ministérielle de service.
- Établir un cadre et des plans de mobilisation des clients et des employés afin d'appuyer le changement de culture et la stratégie de service.
- Collaborer avec les spécialistes des TI pour l'élaboration de la stratégie ministérielle de service numérique afin d'appuyer les transformations ministérielles et le virage vers un gouvernement numérique par l'entremise de l'intégration, de l'expérience client, de l'infrastructure de soutien et du cadre opérationnel :
  - mise à l'essai des processus d'innovation pour établir des solutions aux problèmes opérationnels (résultats rapides).



<p><b>3. <u>Enjeux et besoins :</u></b> Décrivez brièvement les défis en matière de prestation de service dont vous souhaitez faire part au Conseil et l'aide que vous aimeriez obtenir de la part du CPSSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche sur les organisations de service – pratiques exemplaires de gestion des services pour les organisations complexes, mesure du rendement et état de la demande en temps réel, techniques de service les meilleures de leur catégorie (file d'attente, triage, etc.), structure organisationnelle rentable et efficace pour la prestation de services dans une organisation complexe, modèles et structures de gouvernance rentables et efficaces.</li> <li>• Discussion sur la norme ISO 9001:2015, certification des systèmes de gestion de la qualité dans un contexte de prestation des services numérique et perspective du citoyen ou avantage de recevoir des services dont la qualité est certifiée - expertise de l'Office des normes générales du Canada (SPAC)</li> <li>• Discussion sur la chaîne de valeur du service dans des modèles législatifs, de gouvernance, stratégiques et opérationnels de plus en plus collaboratifs.</li> <li>• Discussion sur les approches exemplaires pour la résolution de problèmes complexes par la consultation (publique, avec le client, avec les partenaires, etc.).</li> </ul>	
<p><b>4. <u>Planification des réunions du Conseil :</u></b> Veuillez <b>déterminer des sujets d'intérêt particulier</b> pour votre territoire en prévision des futures réunions du Conseil. <i>(Prière de fournir une brève description pour chaque élément.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernement ouvert : qu'est-ce que cela signifie pour les services gouvernementaux (transparence et réceptivité des fournisseurs de services).</li> <li>• Données ouvertes : quels ensembles de données autres que celles sur la satisfaction des clients pourraient servir à améliorer la prestation des services.</li> <li>• Dialogue ouvert : comment pouvons-nous encourager les citoyens à participer au service (rétroaction sur les services) et démontrer de la réceptivité dans la gestion du niveau et de la qualité des services?</li> </ul>	