

An abstract network diagram on the left side of the slide, featuring a complex web of blue lines connecting various nodes. Some nodes are represented by solid blue circles, while others are hexagons. The network is dense and extends across the left half of the image.

Collaboration Réseau Service

Conseil de la prestation des services du secteur
public (CPSSP)

Le 15 septembre 2016

Victoria (Colombie-Britannique)

La valeur de la collaboration liée au réseau de service

Le groupe de travail sur la collaboration liée au réseau de service examine comment les provinces peuvent collaborer pour fournir des services sans heurt

- Le groupe travaille à la fois sur les canaux traditionnels (c'est-à-dire, service en personne) et les nouvelles formes de collaboration (c'est-à-dire, numérique)
- Les canaux traditionnels peuvent s'adapter pour augmenter l'accent mis sur les services numériques
- Les clients n'ont pas besoin de comprendre quel ordre de gouvernement fournit un service et saluent l'amélioration de la collaboration

La croissance dans l'utilisation des services numériques exige la prestation de plus de services intégrés, une meilleure collaboration et une meilleure couverture afin de répondre aux besoins en évolution des clients, ce qui profite également aux différentes administrations

- Les plateformes numériques changeront la façon dont les agents peuvent servir les clients en augmentant les possibilités de prestation de services intégrés et en soutenant le « libre-service »
- Les administrations doivent aborder la réduction de l'achalandage en personne tout en traitant des cas plus complexes
- La collaboration peut améliorer la « proposition de valeur » des centres à faible achalandage dans les zones rurales et éloignées en offrant un meilleur accès et une meilleure couverture

Continuité de la collaboration : possibilités de partenariat potentiel



Collaboration en personne



Collaboration interbureaux

- Bureaux indépendants
- Échange d'information et prestation de références
- Proximité géographique potentielle
- Diffusion coordonnée

Collocation

- Modèles côte à côte
- Bureaux indépendants situés à proximité ou dans un même complexe
- Échange d'information et prestation de références

Espace partagé

- Un bureau, deux modèles de comptoir
- Espaces communs partagés (par exemple, salles d'attente)
- Possibilité d'augmenter la collaboration (les transferts de clients, etc.), mais pas l'intégration

Intégration

- Un bureau, un modèle de comptoir
- Agent intégré
- Le client a accès à tous les services dans un seul point de contact (par exemple, T.N.-O./Service Canada)



Collaboration numérique



Collaboration intersites

- Indépendant, les références sont effectuées à l'aide de liens

Plateforme commune

- La plateforme commune permet les références en fin de processus

Intégration

- Le site entièrement intégré fournit de l'information et traite les transactions pour tous les programmes (par exemple, N.-B./TC)



Collaboration par téléphone ou en centre d'appel



Collaboration interbureaux

- Indépendant, les références sont effectuées manuellement

Plateforme commune

- La plateforme commune permet d'effectuer des références par transfert d'appels

Intégration

- Des agents pleinement intégrés répondent ou répartissent tous les appels

Avancement du travail dans les administrations

- Les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux ont exprimé un profond désir d'obtenir une meilleure collaboration dans tous les canaux (en personne, numérique et par téléphone)
- Les points de service en personne actuels sont schématisés afin de comprendre nos réseaux de service
- La prestation de services numériques représente une occasion de collaborer
- La collaboration par téléphone ou en centre d'appel offre des possibilités additionnelles
- Pour faire avancer le travail, il est important d'établir une compréhension commune de notre niveau de base en matière de réseaux de services existants afin de saisir des occasions
 - Examiner notamment nos réseaux de services en personne et des autres réseaux, y compris les plateformes numériques.

Portée du travail

Phase Un (2016 – 2017)

À titre de première réalisation, notre mettons l'accent sur la collaboration visant les services en personne. Cette phase comprend :

- L'élaboration d'une carte interactive et la tenue d'une enquête sur les pratiques exemplaires décelées dans les sites conjoints existants afin de comprendre comment améliorer les partenariats (par exemple, le projet pilote dans les Territoires du Nord-Ouest)
- L'élaboration d'un guide de partenariat pour guider la mise en place des prochains points de service en personne conjoints

Phase Deux (2017 – 2019)

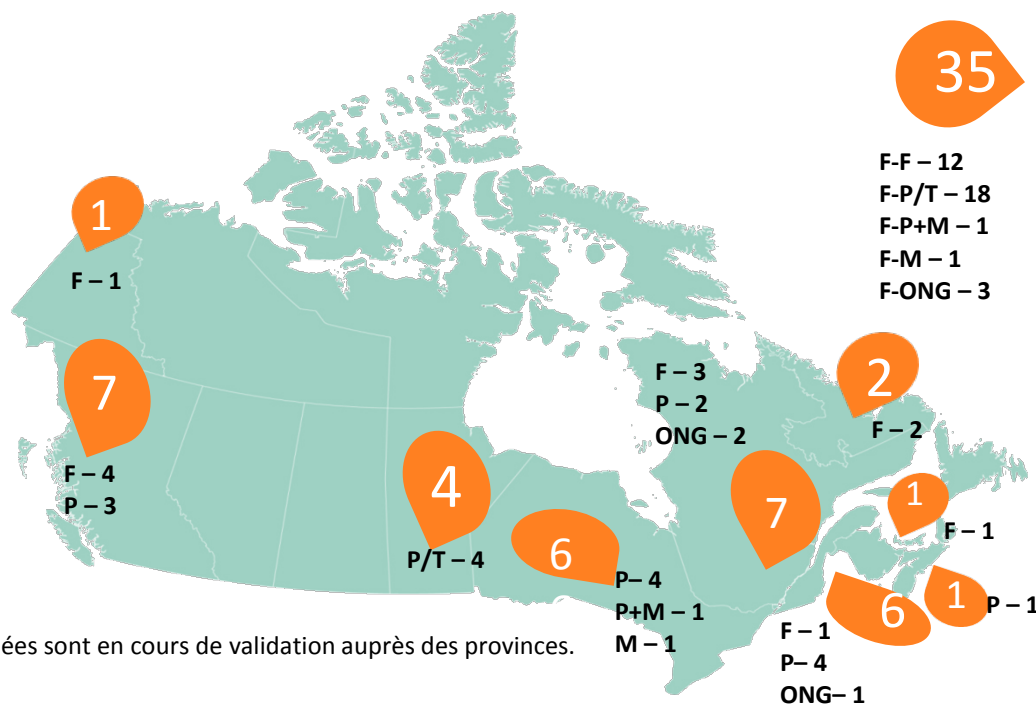
Explorer de nouveaux moyens de collaborer, dont les canaux numériques et par téléphone

- On étudie des approches novatrices (par exemple, une collaboration entre le Nouveau-Brunswick et Transport Canada) pour cerner davantage de possibilités de prestation de services sans heurt au-delà des différentes compétences

Projet de schématisation des services

- Le projet est axé sur la schématisation des points de service en personne de Service Canada dans les provinces et territoires, en plus des autres points de service fédéraux (par exemple, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada [IRCC])
- Emploi et Développement social Canada (ESDC) offre actuellement du soutien technique pour aider les groupes de travail à recueillir et à valider des données afin d'alimenter les cartes interactives
- L'objectif de la carte sera de cerner des possibilités de collaboration en matière de services en montrant les possibilités de collaboration en personne actuelles et à venir
 - Nous explorons divers éléments qui pourraient être ajoutés afin de cerner les possibilités de collaboration potentielles (par exemple, information sur les baux, distance entre les sites, capacité excédentaire, vulnérabilité électronique, volume des transactions, circonscription électorale, réseau routier)
 - On prévoit communiquer cette carte interactive aux provinces participantes et elle a déjà été présentée au groupe de travail

Comprendre la colocation des services en personne de Service Canada



Remarque: Les données sont en cours de validation auprès des provinces.

Les ministères fédéraux approfondissent leur compréhension des réseaux en personne à l'aide de l'outil de schématisation des services (par exemple, IRCC).

Les réseaux en personne des provinces et des territoires, y compris les sites conjoints, sont également cartographiés pour cerner les nouvelles possibilités au sein des administrations (par exemple, les ministères de l'Éducation)

Exemple de points de service en personne conjoints



Service Canada avec
Service Ontario, à
Geraldton (Ont.)



Service Canada avec
la Province du
Manitoba, à
Steinbach (Man.)



Service Canada avec
Emploi Nouvelle-Écosse,
à Amherst (N.-É.)

Présentation de la validation du principe de géocartographie

Au-delà de la schématisation

Analyse du milieu

- Mettre au point une analyse des pratiques exemplaires dans les sites conjoints existants afin de comprendre comment améliorer les partenariats
- Mener un sondage initial qui sera envoyé aux sites conjoints à l'automne 2016

Guide de partenariat

- Les résultats du sondage serviront d'appui à l'élaboration d'un guide de partenariat
- Le guide de partenariat fournira des modèles afin d'aider des administrations à faire avancer la colocation avec Service Canada pour les points de service en personne

Accélérer le processus

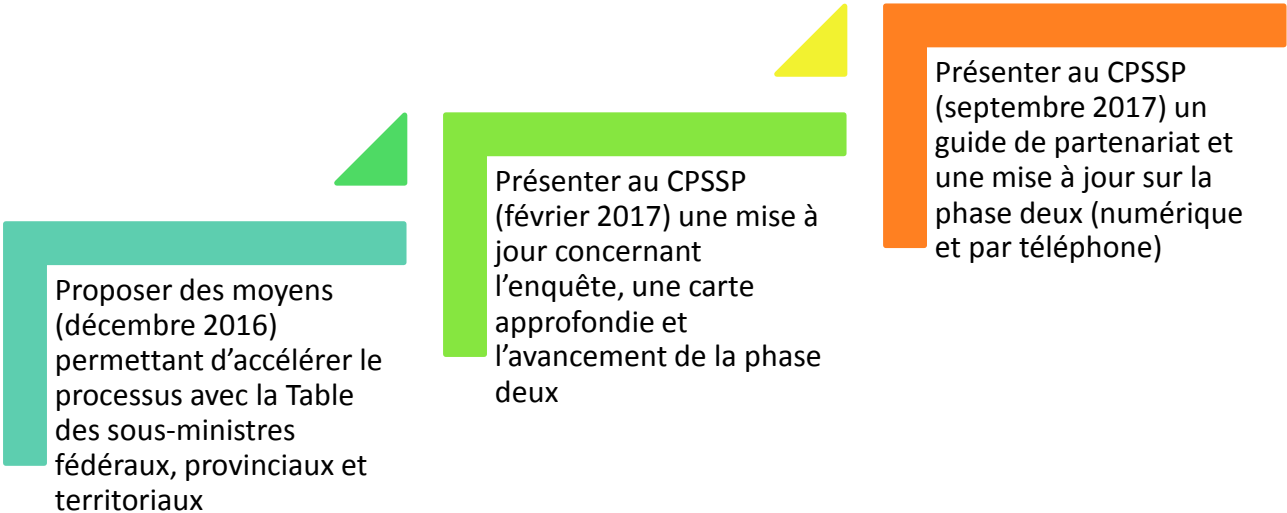
- La Table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la collaboration liée à la prestation des services a demandé aux conseils mixtes et au CPSSP d'étudier les possibilités d'accélération du processus. Le groupe de travail envisage de proposer les étapes suivantes pour la collaboration en personne :

Utiliser la carte du réseau de service afin d'établir un niveau de base pour explorer les possibilités de collaboration en personne (résultats rapides)

Simuler un modèle éventuel d'agent intégré pourrait en se basant sur le projet pilote des T. N.-O., puis communiquer les résultats à la Table

Demander à des sous-ministres sélectionnés de soutenir l'avancement du travail sur les emplacements conjoints (N.-B., Ont., EDSC)

Prochaines étapes



Proposer des moyens
(décembre 2016)
permettant d'accélérer le
processus avec la Table
des sous-ministres
fédéraux, provinciaux et
territoriaux

Présenter au CPSSP
(février 2017) une mise à
jour concernant
l'enquête, une carte
approfondie et
l'avancement de la phase
deux

Présenter au CPSSP
(septembre 2017) un
guide de partenariat et
une mise à jour sur la
phase deux (numérique
et par téléphone)

Questions?

