

A close-up photograph of two people, a man and a woman, shaking hands over a wooden table. The man is on the left, wearing a dark suit, and the woman is on the right, wearing a grey blazer over a white top and a gold necklace. On the table, there are two coffee cups, one in a woven sleeve and one in a teal cup on a matching tray. A small glass vase with dried flowers is also visible. The background is softly blurred, showing a window with natural light.

GUIDE DES PARTENARIATS DE SERVICE

Appuyer la collaboration entre les administrations pour améliorer l'expérience client

DRAFT DRAFT DRAFT DRAFT DRAFT DRAFT

GUIDE SUR LES PARTENARIATS DE SERVICE

Appuyer la collaboration entre les administrations pour améliorer l'expérience client

DÉTERMINER LES BESOINS

Partenariats avantageux pour toutes les parties :

- Clients
- Partenaires
- Employés

PARTENARIATS RÉUSSIS

- Direction engagée
- Gouvernance et responsabilités claires
- Gestion des relations
- Culture et but communs
- Planification intégrée

BON PARTENAIRE

- Objectifs organisationnels
- Forces et faiblesses
- Domaines de service propices à la collaboration
- Lacunes des services susceptibles d'être comblés par un partenaire
- Objectifs et résultats attendus

ÉTUDIER LES MODÈLES

Différents modèles pour des besoins variés :

- Promotion croisée
- Services mobiles
- Partage des locaux
- Partenariats intégrés

METTRE EN ŒUVRE

- Élaborer une analyse de rentabilisation
- Concevoir le partenariat
- Mettre au point l'entente de partenariat de service
- Mettre le modèle en application

MESURER LES RÉSULTATS

- Mesurer le rendement
- Produire des rapports à l'interne et à l'externe
- Évaluer le partenariat
- Apprendre et continuer d'expérimenter
- Faire part des résultats

Améliorer l'expérience client

Présenter, reproduire, élargir

Intégration continue

POURQUOI METTRE EN PLACE DES PARTENARIATS DE PRESTATION DE SERVICES ?

La pression est de plus en plus forte sur les gouvernements pour qu'ils offrent un plus grand nombre de services, de meilleure qualité, et ce, de façon efficiente. Les partenariats réussis entre gouvernements sont bénéfiques pour tous : autant pour les partenaires, les clients que pour les employés. Selon la nature du partenariat, on peut atteindre ce qui suit :



Aux fins du présent guide, les partenariats de prestation de service signifient une collaboration entre différents partenaires de service, par exemple, une administration fédérale, provinciale, territoriale ou municipale.

PARTENAIRES :

- Tirer parti des possibilités d'examiner des solutions créatives pour améliorer l'expérience client.
- Élargir la portée des services en obtenant l'accès aux réseaux de prestation de services existants.
- Faire des gains d'efficacité et des économies d'échelle.

CLIENTS:

- Faciliter l'accès aux services.
- Offrir l'accès à de nouveaux services et à des services intégrés.
- Améliorer la capacité d'adapter les services.
- Maintenir une présence en personne dans les collectivités où peu de transactions sont réalisées.
- Simplifier l'inscription des populations vulnérables aux prestations.
- Réduire les risques de stigmatisation (dans le cas des services en personne) en offrant une vaste gamme de services.

EMPLOYÉS :

- Améliorer la sécurité personnelle (services en personne et services mobiles), en particulier dans les régions rurales et éloignées.
- Accroître la collaboration au moyen d'un espace partagé et de zones communes pour améliorer la prestation de services.
- Élargir le réseau des employés pour leur permettre d'apprendre et de tisser des liens dans leur milieu de travail.

LES BONNES RELATIONS ASSURENT LA RÉUSSITE D'UN PARTENARIAT

Voici certains éléments clés qui contribuent à l'élaboration d'un partenariat réussi¹.

DIRECTION ENGAGÉE

- Promouvoir l'évolution et la transformation de la culture organisationnelle, au besoin
- Collaborer pour offrir des résultats qui mèneront à un partenariat réussi
- S'assurer que les responsables se trouvent assez haut dans la hiérarchie pour couvrir l'ensemble du travail à réaliser
- Encourager les responsables à participer activement au processus pour résoudre des problèmes, fournir une orientation et obtenir l'appui et le leadership de leur propre organisation

GOUVERNANCE ET RESPONSABILITÉS CLAIRES

- Confirmer les intérêts communs et créer des synergies avec l'équipe de gestion
- Élaborer un cadre avec des principes qui permettront aux partenaires de participer et de s'entendre
- Définir une responsabilisation horizontale en ce qui a trait aux rôles, aux responsabilités, aux politiques et à la prestation de services
- Surveiller le rendement et corriger le tir au besoin

GESTION CONTINUE DES RELATIONS

- Gagner la confiance au moyen de relations transparentes et crédibles
- Entretenir les relations entre les parties en dehors du contexte du partenariat
- S'assurer régulièrement que toutes les parties continuent d'avoir la même vision du partenariat

CULTURE ET BUT COMMUNS

- Étudier les besoins du partenaire, ainsi que son environnement opérationnel et stratégique
- Collaborer étroitement pour déterminer le but, la vision, les objectifs et les mesures du rendement du partenariat
- Convenir des éléments d'une culture intégrée qui va coexister avec la culture de chaque partenaire. Par exemple, employer la même terminologie et les mêmes libellés

PLANIFICATION ET MISE EN ŒUVRE INTÉGRÉES

- Confirmer les éléments à mettre en œuvre et les échéances
- S'engager à tenir régulièrement des réunions en personne et des séances de planification communes
- S'engager à communiquer efficacement et rapidement
- Faire en sorte que les activités qui pourraient toucher l'autre partenaire sont coordonnées, p. ex. les communications externes et celles avec les employés



L'établissement de relations de confiance avec d'autres fournisseurs de services dans la collectivité joue un rôle essentiel dans la solidité des partenariats.



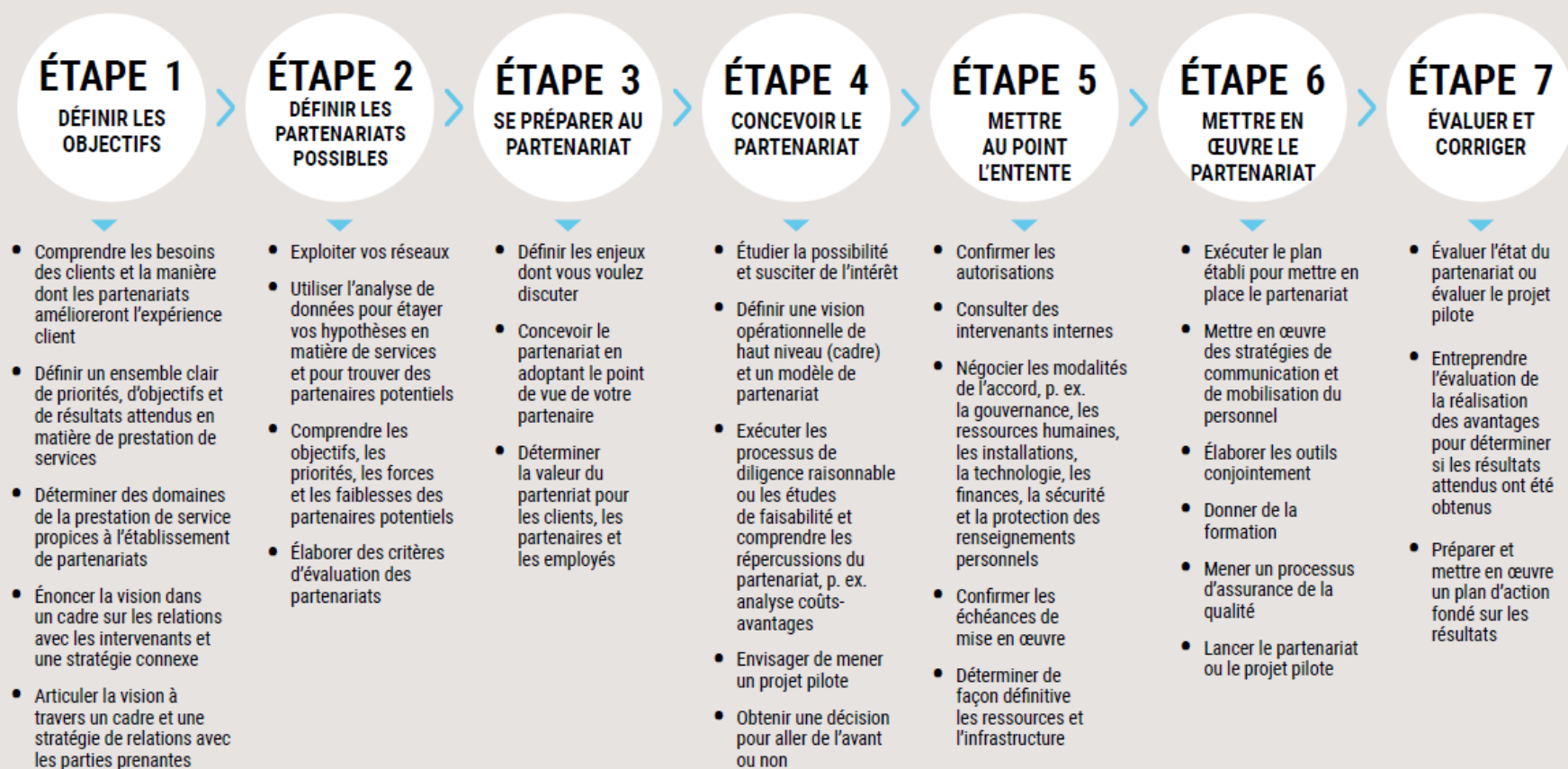
¹Guide des partenaires de la Stratégie de partenariat des initiatives horizontales (accessible sur GCcollab, sous [Outils et Modèles](#))

LE PROCESSUS D'ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS

Le tableau suivant décrit les étapes à suivre pour mettre en œuvre un partenariat de prestation de services². Puisque chaque partenariat a son propre degré de complexité, le nombre d'étapes peut varier. Ces étapes vous serviront de guide pour obtenir les meilleurs résultats possible durant l'élaboration d'un partenariat.



Pour les nouveaux partenariats complexes, un projet pilote permet de mettre à l'essai la logistique, de voir la valeur que peut offrir le partenariat et de déceler les faiblesses de celui-ci avant d'investir beaucoup de temps et d'argent.



² Guide des partenaires de la Stratégie de partenariat des initiatives horizontales (accessible sur GCcollab, sous [Outils et Modèles](#))

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR L'ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS

Voici des facteurs à prendre en considération dans le processus d'établissement des partenariats ainsi que des outils qui pourront vous être utiles.

Envisager l'élaboration d'un **cadre des relations avec les intervenants** pour fournir une vision des types de relations que vous voulez encourager (étape 1).

- Principes
- Objectifs
- Échéances
- Outils de communication avec les intervenants, gabarits et systèmes de collecte de données
- Partenariats clés et intérêts en matière de mobilisation, p. ex.
 - Autres ordres de gouvernement
 - Autres ministères
 - Organisations non gouvernementales
- Rôles et responsabilités
- Principaux produits livrables
- Évaluation et rapports

Envisager l'élaboration d'une **stratégie des relations avec les intervenants** pour énoncer la manière dont vous allez établir ces relations (étape 1).

- Objectifs stratégiques
- Résultats stratégiques
- Échéances
- Outils de communication avec les intervenants, gabarits et outils de collecte de données
- Partenaires internes et gouvernance
- Partenariats clés
 - Pour chaque relation, définir une l'orientation stratégique et les segments de clientèle ciblés
- Mobilisation des intervenants
 - Principes
 - Rôles et responsabilités
- Évaluation et rapports

Utiliser les outils d'analytique des données et des emplacements pour cerner des possibilités de partenariat. Étudier les caractéristiques économiques et sociodémographiques pour définir le type de partenariat et optimiser l'offre de services (étape 2).



Région de l'Ontario d'EDSC et ServiceOntario – Cadre de relations avec les intervenants (communiquez avec le membre du CPSSP)
 Région de l'Ontario d'EDSC et ServiceOntario – Stratégie de relations avec les intervenants (communiquez avec le membre du CPSSP)

CONTINUUM DE PARTENARIAT DANS LA PRESTATION DE SERVICES

PROMOTION CROISÉE	SERVICES EXTERNES	REGROUPEMENT	INTÉGRATION
<ul style="list-style-type: none"> • Promotion croisée informelle (p. ex. provinces de l'Atlantique et SC, sites hôtes des services mobiles) • Promotion croisée officielle (p. ex. ententes sur le développement du marché du travail, Atl.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Services virtuels (p. ex. Grand Manan) • Services mobiles (p. ex. Enregistrement des naissances dans les collectivités autochtones dans le nord de l'Ontario) • Services externes réguliers (p. ex. Autoplan ICBC - services d'assurance) 	<ul style="list-style-type: none"> • Espace partagé (p. ex. Picton, Ont.) • Comptoir partagé (p. ex. Ottawa, Ont.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Paiements intégrés (p. ex. modèles du N.-B. et de la SV) • Agent partiellement intégré (GTNO) • Intégration numérique (p. ex. SNB et Transports Canada)

Définition et sous-types : Créer une nomenclature commune et aider à définir les sous-types de collaboration

Pratiques exemplaires : Partager les leçons apprises avec les partenaires

Outils et ressources : Économiser du temps et de l'énergie en fournissant des exemples d'outils et de ressources aux partenaires

Études de cas : Présenter les modèles de réussite de manière plus approfondie.

Définitions et sous-types

QU'EST-CE QU'UN PARTENARIAT DE SERVICES MOBILES ?

Un partenariat de service mobile peut prendre plusieurs formes. Par exemple, on parle de partenariat de service mobile lorsque deux ou plusieurs ordres de gouvernement (participation éventuelle de partenaires et d'intervenants communautaires) vont, ensemble, au-devant des clients pour offrir un point d'accès unique aux services et à l'information. Dans un autre cas, un gouvernement utilise son réseau pour que les clients aient accès aux services d'une autre organisation (du même ordre de gouvernement ou d'un autre ordre).

POURQUOI PARTICIPER À UN PARTENARIAT DE SERVICES MOBILES ?

Grâce à un travail conjoint avec différents fournisseurs de services, ces partenariats aident à s'assurer que les Canadiens reçoivent les services nécessaires, quels que soient leur lieu de résidence principal, leur mobilité ou les moyens dont ils disposent.

QUI EST LA CLIENTÈLE D'UN PARTENARIAT DE SERVICES MOBILES ?

Tous les types de clients, selon le besoin. Les partenariats de services mobiles peuvent cibler les clients qui ont difficilement accès à certains modes de prestation de services, comme les centres de services en personne ou les services numériques. Ils sont aussi utilisés dans des situations d'urgence pour les clients et communautés touchés. Cela peut également consister à regrouper des services pour un client qui a besoin de services de différents organismes socio-économiques en situation de désastre.

OÙ ET QUAND UN PARTENARIAT DE SERVICE EST-IL LE PLUS APPROPRIÉ ?

Pour desservir les collectivités rurales, éloignées et isolées, et lorsqu'il y a trop peu de clients pour justifier une présence en personne. On a régulièrement recours à ce type de partenariat dans les situations d'urgence et pour une promotion ciblée. Cela peut également servir à offrir des services de soutien complets dans des communautés ou des réserves autochtones du Nord. Les possibilités de financement conjoint (subventions et contributions) sont augmentées.

Il existe trois types communs de partenariat de services mobiles

PARTENARIAT DE SERVICES MOBILES RÉGULIERS

Un palier de gouvernement offre des services dans les locaux d'un autre palier de gouvernement, p. ex. services mobiles hébergés. Habituellement, les services mobiles sont offerts à temps partiel et peuvent consister en des visites hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles ou annuelles.

PARTENARIAT DE SERVICES VIRTUELS

Les services sont offerts au moyen de médias numériques tels que : un poste libre-service, la vidéoconférence, WebEx ou la téléconférence.

PARTENARIAT DE SERVICES MOBILES OCCASIONNELS

Il en existe deux types :

Ciblés : Pour les clients et communautés présentant des besoins particuliers. Ce type de service est généralement offert sous forme de présence à une activité communautaire et peut être aussi simple qu'une séance d'information commune.

Services mobiles d'intervention rapide conjoints : Pour les collectivités qui présentent des besoins exceptionnels, tels qu'un licenciement collectif ou une situation d'urgence p. ex. inondation, incendie ou retard postal. Les partenaires de service utilisent les outils et les ressources en place pour intervenir rapidement et efficacement ensemble.



Pratiques exemplaires

PRINCIPAUX POINTS À RETENIR

- Il s'agit d'un modèle fort pratique pour les clients des régions éloignées ou isolées, car il assure une présence physique selon une approche souple et réactive qui permet de répondre aux besoins en matière de prestation de services de la collectivité.
- Les agents doivent avoir à leur disposition l'équipement et les fournitures nécessaires à la prestation de services (ordinateurs portables, imprimantes, téléphones satellitaires et formulaires) pour être autonomes et en mesure d'offrir des services équivalents à ceux offerts en centre de service.
- Lorsque la prestation de services est assurée selon ce modèle, les questions de sécurité sont toujours ramenées au premier plan. Il faut prendre un certain nombre de mesures de sécurité pour garantir la sécurité physique des employés et de l'équipement, et celle des renseignements personnels des citoyens.
- Dans le cas de services ciblés, il faut adopter une approche au cas par cas au sein de chaque collectivité.
- Dans le cas d'une situation de service dans les collectivités autochtones, il faut respecter les différences culturelles.

LOCAUX

- L'organisme d'accueil est responsable de fournir les locaux et les espaces de rangement.
- Dans la mesure du possible, chaque organisation devrait prendre des dispositions avec l'organisme d'accueil pour l'entretien des espaces propres à chacun.
- Services mobiles : il faudrait consulter les membres de la collectivité afin de cerner de possibles points de service temporaires.

COMMUNICATIONS

- Il est recommandé de prendre des mesures pour identifier clairement les différents partenaires participant à la prestation de services.
- Dans les locaux, les employés doivent porter en tout temps un insigne porte-nom ou une carte d'identité avec photo.
- Quand les services mobiles sont offerts dans des endroits isolés ou éloignés, il faut fournir un téléphone cellulaire ou satellitaire à tous les employés appelés à voyager pour assurer ces services.
- L'équipe de gestion locale doit communiquer les procédures propres au site d'accueil au personnel qu'elle accueille (p. ex. des procédures d'urgence).
- Une communication proactive est encouragée pour traiter les impacts opérationnels (par exemple, absence du personnel).

ÉQUIPEMENT, TECHNOLOGIE ET FOURNITURES

- Tester et entretenir régulièrement tous les équipements, comme les ordinateurs, les imprimantes et les téléphones cellulaires, pour s'assurer de leur bon fonctionnement durant les déplacements.
- Vérifier s'il y a un accès à Internet pour offrir le meilleur service possible, mais toujours amener des formulaires papier pour les cas où la connexion ne serait pas fiable.

OPÉRATIONS

- L'harmonisation des heures d'ouverture pendant la présence des agents de services mobiles contribuera à atténuer les problèmes opérationnels et à améliorer la promotion croisée assurée par les organisations.
- La dotation en personnel et les opérations peuvent être optimisées grâce à une bonne définition des rôles et des responsabilités opérationnelles et administratives (p. ex. avoir un lieu d'accueil pour les deux organisations).
- Effectuer des analyses de la collectivité et élaborer des profils pour les hôtels, le transport et les repas du personnel.





Exemples de partenariat en intervention rapide et conjointe

Feux de forêt à Fort McMurray – 2016

En mai 2016, un feu de forêt s'est déclaré au sud-ouest de Fort McMurray, en Alberta, et a balayé la région, ce qui a provoqué la plus importante évacuation pour cause de feux de forêt de l'histoire de l'Alberta. Service Canada et Alberta Works ont formé un partenariat pour aider 88 000 personnes qui ont dû se rendre à des centres d'évacuation. L'incendie a détruit environ 2 400 maisons et bâtiments. Des partenariats ont été mis sur pied entre Service Canada, le Bureau albertain de consultation sur les travailleurs étrangers temporaires, le programme de nomination d'immigrants de l'Alberta ainsi qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour offrir des séances d'information et des foires de ressources mixtes pour les résidents.

Feux de forêt en Colombie-Britannique – 2017

La saison des feux de 2017 en Colombie-Britannique a été particulière ; tout d'abord, car elle a couvert la plus grande superficie brûlée totale dans une saison de feux jamais enregistrée ; deuxièmement, car elle a provoqué l'évacuation la plus massive pour une seule saison de feux ; et troisièmement, car il s'agit du plus important incendie jamais enregistré en Colombie-Britannique. Service Canada a formé un partenariat avec la Croix-Rouge canadienne et avec d'autres fournisseurs de services pour aménager des sites dans toute la province en vue d'aider les 45 000 personnes évacuées. Ces sites étaient des guichets uniques permettant aux résidents d'obtenir toute l'information et l'assistance en un seul endroit. Service C.-B. et Service Canada ont travaillé de concert pour offrir des services de sensibilisation supplémentaires à leurs emplacements.

Perturbation de la ligne ferroviaire de Churchill – 2017

La collectivité éloignée de Churchill est privée de service ferroviaire depuis le moment où des inondations ont détruit sa seule liaison terrestre le 23 mai 2017. Infrastructure Manitoba et Service Canada, par l'entremise d'un comité de coordination intergouvernemental, se penchent sur les problèmes sévissant à Churchill. Dans la collectivité, le train est nécessaire pour les emplois, mais aussi pour se procurer des aliments, le carburant et d'autres produits. Service Canada fournit au ministère des Services à la famille du Manitoba et à Diversification de l'économie de l'Ouest Canada des mises à jour bimensuelles sur les demandes d'assurance-emploi en plus de participer à un groupe de travail sur la formation en compétences et en emploi dirigé par les services de l'emploi et de la formation professionnelle du Manitoba et d'offrir des services mobiles supplémentaires.



Région de l'Ontario d'EDSC ou de Service Canada – Plan d'action pour une intervention rapide et conjointe (communiquer avec le membre du CPSSP)





Services virtuels et services mobiles : le modèle de l'île Grand Manan, au Nouveau-Brunswick

Contexte

Service Canada envisage de passer d'un modèle de services mobiles réguliers à un modèle de services virtuels afin de mieux servir les clients de la collectivité de Grand Manan (Nouveau-Brunswick). Grand Manan est une collectivité insulaire d'environ 2 500 habitants située à 50 kilomètres de la côte sud-ouest du Nouveau-Brunswick. Grand Manan est accessible par avion nolisé ou par traversier (traversée d'une durée de 90 minutes). Le mauvais temps et la charge transportée prolongent souvent le temps de la traversée. À l'heure actuelle, Service Canada offre des services à l'île par l'entremise de services mobiles réguliers en personne un jour par mois.

Les volumes de clients des services mobiles réguliers sont très faibles ; 110 clients au total en 2016-2017. Comme nous l'avons mentionné précédemment, un accès fiable à cette collectivité et à partir de cette collectivité peut être difficile et exigeant en ressources. Service NB possède un site ouvert à temps plein sur l'île et des discussions préliminaires ont permis d'envisager d'utiliser ce site à titre de site hôte de services virtuels. Le modèle de services virtuels optimal reste à déterminer, mais le site hôte pourrait offrir des accès à la documentation du gouvernement du Canada, des postes d'accès de service aux citoyens (PASC), et fournir une liaison

vidéo ou audio avec des agents des services aux citoyens de Service Canada. En plus de réduire le besoin de déplacements réguliers du personnel et le risque pour les employés de travailler seuls, cette initiative pourrait améliorer considérablement l'accès aux services et l'information des clients à Grand Manan.

Objectifs

Cette initiative contribue à l'avancement de quatre objectifs :

- Offrir aux clients à Grand Manan un accès aux services plus uniforme et plus facile ;
- S'appuyer sur le réseau de partenariat et de collaboration pour la prestation des services de chaque partie ;
- Tirer parti de l'expérience, des connaissances et des capacités récentes dans le domaine de la prestation de services virtuels ;
- Soutenir la santé et la sécurité du personnel et mieux gérer les ressources limitées dans le domaine des services.

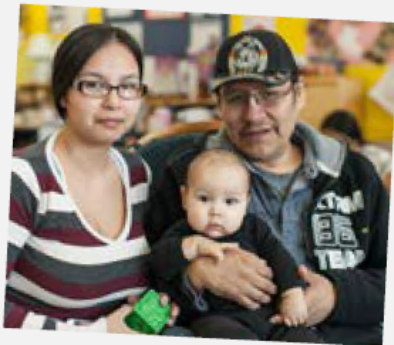
État, résultats et prochaines étapes

Un certain nombre de questions essentielles restent à résoudre et un grand nombre de ces questions tireront profit de la portée élargie de l'expertise des deux organismes partenaires. Parmi ces questions, mentionnons la technologie et la connectivité du réseau, la protection de la vie privée et de l'information, la sécurité, les files d'attente de clients, le coût de la location de l'espace et l'espace pour installer éventuellement des PASC.

Les organismes de services envisagent d'approuver la transition vers un modèle de services virtuels à Grand Manan. Dès que la transition aura été approuvée, sa mise en œuvre nécessitera la clarification et l'alignement de la logistique du site avec les protocoles de prestation de services virtuels élaborés à l'échelle nationale. Une fois ces références en place, des discussions plus formelles concernant les détails du site hôte à Grand Manan pourront être lancées.

SERVICES MOBILES

Définition et sous-types Pratiques exemplaires Exemples Études de cas Profils



Les profils sont des représentations fictives et généralisées d'une expérience client idéale. Les profils peuvent aider à comprendre les expériences des utilisateurs et à reconnaître que des personnes différentes ont des attentes et des besoins différents. Même si les profils sont ancrés dans notre environnement actuel, ils sont souvent orientés vers l'avenir.



Améliorer l'expérience client grâce aux services mobiles

La famille Shiwak, qui habite au Labrador, a toujours voulu recevoir des services dans sa langue maternelle, l'inuktitut. Les trois membres de la famille Shiwak ont besoin de différents types de services. Récemment, la mère (32 ans) et le père (38 ans) et leur fils (10 mois) se sont rendus à un point de service de Service Canada pour en savoir plus sur les programmes fédéraux auxquels ils pourraient être admissibles. Les locaux de Service Canada accueillent également l'organisme de service provincial, qui tire parti du réseau de Service Canada pour améliorer l'accès des clients aux services.

Les Shiwak souhaitent surtout s'informer au sujet du Bon d'études canadien, du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi. L'agent les a accueillis en inuktitut et leur a fourni de l'information sur les programmes fédéraux auxquels ils seraient admissibles. Il leur a également expliqué le processus de présentation de demande.

Après avoir appris que les Shiwak avaient l'intention d'aller à un centre de service provincial un mois plus tard, l'agent les a mis en communication avec un agent des services provinciaux qui se trouve sur place deux jours par semaine. Ce dernier les a informés sur les services et les programmes offerts par la province auxquels ils seraient admissibles, y compris de la formation et des services de santé.

Les Shiwak saluent la collaboration entre les gouvernements fédéral et provincial pour améliorer les services.

Ils espèrent qu'un nombre croissant de collectivités autochtones recevront des services dans leur langue maternelle auprès de différents gouvernements selon le modèle des services mobiles.

[Accueil](#) → [Groupes](#) → FPTM Service Delivery Partnerships Playbook (supported by PSSDC, open to all)

FPTM Service Delivery Partnerships Playbook (supported by PSSDC, open to all)

Propriétaire: [Saief Mahmood](#) Membres du groupe: 26[Service Partnerships](#)[Service Partnerships Playbook](#)

Paramètres ▾

This content is also available in [English](#).

Description

Bienvenue dans l'espace de travail consacré au prochain Guide des partenariats de service! Il s'agit de l'espace où nous collaborerons à l'élaboration d'un guide des partenariats s'adressant à nos partenaires fédéraux, provinciaux et municipaux.

L'accessibilité des services demeure un critère important pour la satisfaction des clients. De nos jours, les gouvernements s'efforcent de répondre à ce besoin en vue d'améliorer l'expérience client. La **collaboration en matière de prestation de services** a été définie comme une piste de solution en vue d'améliorer l'accessibilité. Le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) voit la **collaboration des réseaux de services (CRS)** comme un moyen prioritaire dans les efforts visant à améliorer l'expérience client de tous les ordres de gouvernement, car une telle collaboration permet d'offrir des services intégrés et coordonnés et de tirer parti des forces des différents partenaires en

RÉFÉRENCE : OUTILS ET RESSOURCES

Description (Les documents notés ci-dessous sont également accessibles sur GCcollab, dans le dossier *Outils et Modèles* sauf indication contraire. Si vous ne possédez pas de compte GCcollab, vous pouvez facilement vous inscrire à l'adresse suivante : <https://account.gccollab.ca/login/>. Après votre inscription, veuillez chercher pour « *FPTM Service Delivery Partnerships Playbook* » afin de trouver la page du Guide des partenariats de service.

Guide des partenariats de service

- Guide des partenaires de la Stratégie de partenariat des initiatives horizontales

Établir des relations

RÉFÉRENCE : LISTE DES MEMBRES DE CPSSP ET AUTRES PERSONNES-RESSOURCES

REPRÉSENTANTE DU COPRÉSIDENT FÉDÉRAL

Cheryl Meek (par intérim)
Emploi et Développement social Canada
 Directrice, p.i., Partenariats de service
 Direction générale des politiques

Elizabeth Douglas
Anciens Combattants Canada
 Directrice générale, Gestion des programmes et de la prestation des services
 902-566-8808
elizabeth.douglas@vac-acc.gc.ca

Darrell Williams
Services publics et Approvisionnement Canada
 Directeur de la planification, des politiques et des procédures
 Secteur de l'intégration des services/
 Direction générale des services intégrés

Jacqueline Ratté Kohut
Gouvernement du Manitoba
 Division des finances et des services stratégiques Manitoba, Croissance, entreprises et commerce
 204-945-7721 | Mobile : 204-391-5917
jacqueline.rattekohut@gov.mb.ca

RÉFÉRENCE : COORDONNÉES POUR LES ÉTUDES DE CAS ET LES EXEMPLES

PARTIE DU GUIDE	ÉTUDE DE CAS OU EXEMPLE	MEMBRE DU CPSSP IMPLIQUÉ DANS LE PARTENARIAT	RESPONSABLE DU PARTENARIAT
		Voir la liste des membres du CPSSP qui figure dans ce guide pour obtenir les coordonnées	Consulter la page GCcollab (sous Informations des contacts) pour obtenir plus de détails sur les coordonnées
Pratiques exemplaires pour l'établissement de partenariats	Utilisation de l'analytique pour déceler de possibilités de partenariats (York)	Municipalité régionale de York	Département des services communautaires et de santé
Pratiques exemplaires pour l'établissement de partenariats	Outil de cartographie des points de service du CPSSP	Emploi et Développement social Canada (EDSC/Service Canada)	Administration centrale (AC), Direction générale des politiques stratégiques et de service
Promotion croisée	Informelle : Provinces de l'Atlantique – Service mobiles	EDSC/Service Canada	Région de l'Atlantique