

Modèle de l'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

– Septembre 2018

Le modèle de l'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

ADMINISTRATION : Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Soulignez brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès réalisés et les étapes importantes franchies dans votre compétence au cours des 6 à 12 derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC a mis au point une Stratégie relative à la gestion des services à la clientèle de trois (3) ans. La Stratégie détermine les objectifs d'amélioration des services et est appuyée par un plan d'exécution pour assurer des progrès vers les objectifs. • Lancement d'un projet-pilote avec Services aux Autochtones Canada pour fournir une approche d'un coup à l'accès à l'information et aux services. • Élaboration d'une Stratégie de mobilisation des clients afin d'accroître la mobilisation des clients dans l'élaboration et l'amélioration des services. La Stratégie veillera à ce que Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) offre des services axés sur les clients qui appuient la prestation efficace et efficiente de services à tous les Canadiens. • SPAC a adopté le numéro d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada (ARC) comme identificateur numérique commun des entreprises pour plusieurs programmes, y compris Achats et ventes et GCsurplus et travaille avec les directions de SPAC pour relever d'autres possibilités d'étendre son utilisation. Cela favorise la vérification et l'échange de renseignements entre les ministères et facilite l'accès aux services pour les clients. • À l'appui de la crise des demandeurs d'asile, SPAC a joué un rôle clé au Centre des opérations du gouvernement (COG) et dans la région du Québec pour obtenir l'espace qui a permis à l'Agence des services frontaliers du Canada et à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada d'accroître la capacité de leurs opérations de triage et de traitement et de fournir des abris temporaires. SPAC était aussi un participant actif à l'élaboration des leçons apprises, de sorte que le gouvernement du Canada peut être mieux préparé à réagir à l'afflux de migrants aux passages à la frontière, au besoin.
<p>2. Priorités : Expliquez brièvement ce que votre organisation considère comme ses principales priorités et initiatives au cours des prochains 12 à 36 mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC se concentrera sur l'accélération des bénéfices prévus de la GRC en tirant profit d'une gestion du changement plus rapide et en répandant l'utilisation de l'outil. • Création d'un modèle de Bureau de service intégré pour le ministère avec une approche progressive à la mise en œuvre. Une demande de propositions pour l'achat d'un outil de Gestion des services

	<p>organisationnels sera lancée plus tard cette année. Un plan d'intégration fondé sur la stratégie d'habilitation électronique des ministères sera élaboré et mis en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place des réunions entre les cabinets de ministre avec le ministère fédéral pour assurer l'harmonisation des ressources et activités de service de SPAC avec le programme du gouvernement du Canada pour améliorer les services offerts aux Canadiens. • Élaboration de la Stratégie d'habilitation électronique des ministères afin de mieux appuyer la prestation de services dans l'ère numérique. • SPAC entreprend plusieurs initiatives à long terme visant à améliorer l'accessibilité, la qualité et la rapidité de ses services. Cela comprend : • La détermination des exigences du nouveau système d'appel d'offres pour GCsurplus qu'il facilitera pour les Canadiens et les entreprises canadiennes l'inscription et l'achat des matériaux excédentaires. • L'élaboration et la mise en œuvre des processus d'approvisionnement agile et d'un système d'approvisionnement électronique. • SPAC travaille avec Emploi et Développement social Canada pour mettre en œuvre le projet phare du Centre de Service Canada et du Bureau des passeports au 4900, rue Yonge (Toronto), où les offres de Service Canada seront maintenant combinées avec des services de passeport. Ce modèle phare sera repris partout au pays là où l'intégration des opérations serait idéale. La conception pousse l'enveloppe du point de vue de l'expérience liée aux technologies, à l'accessibilité, aux meubles, et au service à la clientèle. La construction a commencé en automne de 2017 et devrait être achevée en 2018. • Renforcer l'architecture des normes de service afin qu'elle soit robuste et harmonisée aux cadres de mesure du rendement et aux résultats. <ul style="list-style-type: none"> ○ Recueillir des données de référence sur la satisfaction des clients, le rendement par rapport aux normes de service et d'autres renseignements sur les services afin d'élaborer des cibles futures axées sur l'amélioration de l'expérience des services pour les clients. • Élaborer une Stratégie d'innovation, laquelle comprend l'utilisation de plateformes numériques existantes pour un circuit de travail de gestion de l'innovation ministérielle qui appuie le cycle de vie de l'innovation, de la génération d'idées à la gestion et de l'expérimentation à la mise en œuvre. • Mener plusieurs essais relatifs aux processus d'innovation (réflexion axée sur la conception, processus allégé, incitatifs progressifs) et continuer à poursuivre la réflexion axée sur la conception et le processus allégé au fur et à mesure que SPAC obtient de la valeur de ces processus. 	
--	--	--

<p>3. <u>Présentation/échange</u> : Existe-t-il des ressources dans votre administration, par exemple, des formulaires de demande, des processus, que d'autres administrations peuvent vouloir utiliser ou mettre en œuvre? <i>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC a publié Nos services, nos normes et nos résultats en ligne. Ces normes offrent aux clients d'importants renseignements sur la rapidité, la précision et l'accessibilité de nos services et forment une partie importante de la stratégie du Ministère pour améliorer la qualité des services et renforcer les partenariats avec les clients dans l'ensemble des ministères. • En date du 1^{er} janvier 2018, SPAC a 63 jeux de données disponibles sur le Portail du gouvernement ouvert qui permettent un accès accru du public aux données et à l'information du gouvernement, et de créer un gouvernement plus réactif, accessible et transparent. • SPAC a adopté le United Nations Standard Products and Services Code (UNSPC) et commencera à mettre en œuvre l'utilisation du UNSPC afin d'identifier les produits aux fins des activités d'approvisionnement. Au cours de la transition du Numéro d'identification des biens et services (NIBS) au UNSPC, les renseignements sur achatsetventes.gc.ca, y compris les sections Appels d'offres, Offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement et Contrats octroyés, seront éventuellement liés et interreliés au moyen du UNSPSC. • SPAC a introduit un nouveau tableau de bord sur la rémunération de la fonction publique. Le tableau de bord a été restructuré afin de mieux suivre les progrès accomplis en veillant à ce que les fonctionnaires soient payés avec exactitude et à temps. 	
<p>4. <u>Enjeux et besoins</u> : Décrivez brièvement les enjeux liés à la prestation de services que vous aimeriez présenter au Conseil et l'aide que vous pourriez demander au CPSSP.</p>		