



# **Collaboration Réseaux Services**

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

Le 27 septembre 2018

Whitehorse (Yukon)

# Objectif

- Fournir une mise à jour sur le mappage des points de service.
- Demander l'approbation de la Stratégie de mobilisation du Guide des partenariats en matière de prestation de services.
- Obtenir l'approbation du mandat et du plan de travail de la Collaboration des réseaux de services (CRS).

# Mandat

- Aide les gouvernements FPT et les municipalités à fournir des services plus uniformes et intégrés à leurs clients en exploitant leurs réseaux de prestation de services respectifs en mettant l'accent sur les trois moyens suivants :
  - En personne 
  - Numérique 
  - Centre d'appels 
- Fournit des outils et des ressources pour appuyer les possibilités d'une collaboration intergouvernementale accrue.
- Membres : Emploi et Développement social Canada (EDSC), Nouveau-Brunswick, Ontario, Colombie-Britannique, Nouvelle-Écosse, Territoires du Nord-Ouest, Municipal Service Delivery Officials (MSDO), Association des systèmes d'information municipale du Canada (ASIM).

# Renseignements généraux

Toronto  
Févr.  
2016

Victoria  
Sept.  
2016

Ottawa  
Févr. 2017

Charlotte-  
town  
Oct. 2017

Toronto  
Févr. 2018

Confirmation de la  
portée des travaux

1. **Objectif** : Mapper les réseaux de services existants pour établir une base de référence

2. **Objectif** : Déterminer les pratiques exemplaires, les défis et les possibilités en fonction des modèles actuels

3. **Objectif** : Définir une vision à long terme pour faire progresser des réseaux de collaboration

Confirmation des  
phases de travail

**Phase I – En personne** :  
Communication de la validation de principe du mappage des points de service pour les renseignements organisationnels



**Phase I – En personne** :  
Confirmation de l'approche du Guide des partenariats



**Phase II – Numérique et centre d'appel** :  
Confirmation de l'approche en deux phases



Avancée  
En personne

Mise à jour fournie sur le prototype de mappage des points de service pour les renseignements organisationnels



Mise à jour fournie sur l'analyse environnementale du Guide



Avancée,  
Numérique et En  
personne

Communication du prototype de mappage des points de service aux administrations



Achèvement de l'analyse environnementale du Guide



Début de l'examen de l'intérêt dans l'application axée sur le public



Atelier sur l'intégration des services organisés pour orienter les travaux



Élaboration  
continue de l'outil  
et établissement  
de rapports

Mise à jour du prototype de mappage des points de service avec la rétroaction des administrations



Communication de l'aperçu du Guide des partenariats



Communication de la validation de principe du Chercheur de prestations et de services axé sur le public





# Stratégie de mobilisation du Guide des partenariats en matière de prestation de services



- Le Guide est une ressource qui permet à nos organismes d'en apprendre davantage sur les partenariats possibles et de déterminer les domaines où nous pourrions vouloir un partenariat.
- La Stratégie de mobilisation vise à :
  - Diffuser le Guide des partenariats en matière de prestation de services aux publics les plus appropriés pour une incidence maximale dans les administrations et les municipalités, comme indiqué par les membres du CPSSP.
  - Faciliter la collaboration continue sur des partenariats de prestation de services en leur fournissant un accès aux réseaux de partenariat et en faisant la promotion de l'utilisation de GCcollab pour maintenir l'élan et garder le Guide à jour.
- Résultats escomptés :
  - Accroître la sensibilisation des partenariats existants de prestation de services avec un objectif de reproduction et d'intensification.
  - Accélérer la mise en œuvre des partenariats par divers intervenants, compte tenu des pratiques exemplaires, des exemples, des études de cas et des coordonnées fournis dans le Guide.

# Moyens de promotion du Guide



- **CPSSP**

- Les membres doivent :
  - Mobiliser les intervenants dans leurs organismes qui peuvent exploiter le Guide en vue de reproduire ou d'intensifier les partenariats.
  - Communiquer le Guide au moyen de publications ou de sites Web pertinents des services gouvernementaux internes pour sensibiliser le public.
  - Rendre compte au CPSSP sur les résultats de leur mobilisation.
- Des outils ont été mis au point pour appuyer cette mobilisation comme des messages clés et une présentation.

- **Autres tableaux de service**

- Approuvé par la Table des SM FPT sur la collaboration en matière de prestation de services le 24 mai 2018 et par les greffiers et secrétaires de Cabinet le 18 juillet 2018.
- Promu au niveau fédéral au moyen du Comité sur le service des sous-ministres adjoints du gouvernement du Canada.
- Prévus : Communication aux MSDO lors d'une prochaine réunion.

- **Sites Web et publications**

- Un article est en rédaction pour le *Canadian Government Executive Magazine*.

***Y a-t-il d'autres occasions de promouvoir le Guide pour favoriser les partenariats de prestation de services?***

***Les membres approuvent-ils la Stratégie de mobilisation du Guide?***

# Prototype de mappage des points de service : Renseignements organisationnels



- Le prototype actuel fournit beaucoup de renseignements utiles, y compris des données sociodémographiques pour éclairer les décisions sur les partenariats et l'amélioration de la prestation des services aux clients.
- Toutefois, plus de communication et de sensibilisation sont nécessaires avec les administrations et les partenaires fédéraux pour confirmer les données et les fonctions que les utilisateurs finaux exigent dans un produit viable minime, compte tenu des limites de l'outil actuel liées à l'extensibilité et la capacité de personnalisation.
- Le soutien et la participation des administrations sont nécessaires pour :
  - Mobiliser les utilisateurs finaux afin d'élaborer un produit viable minimale et d'appuyer l'analyse de rentabilisation pour un outil plus sophistiqué, au besoin.
  - Accroître les données pour qu'elles soient exhaustives en appuyant les décisions;
  - Mettre en œuvre une approche officielle, structurée et simple pour recueillir des données, y compris à l'aide des données ouvertes.
- À l'aide d'une approche axée sur les clients, le Groupe de travail sur le CRS envisage avec une administration intéressée de mettre en œuvre un projet-pilote axé sur l'opérationnalisation du prototype (élaboration d'un produit viable minime) que l'on peut facilement mettre à jour, reproduire et intensifier.
- Quelques projets-pilotes réussis pourraient mener une masse importante d'utilisateurs pour effectuer l'analyse de rentabilisation aux fins d'autres améliorations et investissements dans l'outil.

# Mappage des points de service : Chercheur de prestations et de services axé sur le public



- Plusieurs administrations et municipalités ont déjà élaboré ou sont en train d'élaborer leur propre outil.
- En janvier 2018, la Table des SM FPT a appuyé l'idée d'un chercheur de prestations et de services axé sur le public. Ils ont demandé aux administrations de communiquer autant de données que possible à l'aide des voies de données ouvertes, tout en continuant à encourager les clients vers le canal numérique.
- En février 2018, le CPSSP a demandé qu'un processus soit mis au point pour obtenir les points de vue des clients sur leurs principaux problèmes avant d'élaborer une solution.
- Au lieu de mettre l'accent sur une approche de solution universelle, le Groupe de travail étudie la façon d'encourager les administrations, qui ne l'ont pas déjà fait, de rendre les données de leurs points de service ouvertes afin que les solutions axées sur le public puissent en tirer profit, et qu'elles appuient les nouvelles solutions novatrices.
- L'examen des pratiques ouvertes comme l'externalisation ouverte pourrait aider à éclairer les points de vue des clients.
- Le Groupe de travail envisage de travailler avec une administration intéressée pour exploiter sa solution existante axée sur le public pour intégrer les données des points de service provenant d'un autre ordre de gouvernement.



# Prochaines étapes

- **Guide des partenariats en matière de prestation de services**
  - Mettre en œuvre la Stratégie de mobilisation pour favoriser les partenariats.
- **Mappage des points de service**
  - Renseignements organisationnels
    - Projet-pilote avec une administration intéressée pour élaborer un produit viable minime.
    - Continuer d'améliorer l'outil, c'est-à-dire d'ajouter des centres d'appels, des centres d'emploi et d'autres attributs de points de service, y compris des services, pour appuyer les décisions.
    - Examiner le fait de rendre les données des points de service ouvertes pour appuyer l'actualisation des données.
  - Axés sur le public
    - Examiner le fait de rendre les données des points de service ouvertes pour faciliter l'accès des administrations afin de miser sur les solutions existants et encourager les solutions novatrices.
    - Travailler avec une administration intéressée pour exploiter sa solution existante axée sur le public pour intégrer les données des points de service provenant d'un autre ordre de gouvernement.
- **Centres d'appel**
  - Confirmez l'intérêt et la valeur pour un exercice sur les centres d'appels et, le cas échéant, nous indiquer sur quoi nous devons concentrer nos efforts.

***Les membres approuvent-ils le mandat et le plan de travail?***

