

**Article proposé : *Canadian Government Executive Magazine***  
Appuie la Stratégie de mobilisation du Guide des partenariats en matière de prestation de services

**Améliorer les services fournis aux Canadiens au moyen des partenariats**

Avez-vous déjà eu un membre de la famille ou un ami se plaindre des frustrations liées à leurs tentatives d'obtenir un service gouvernemental? Que cette frustration provienne du fait de ne pas savoir où trouver un service ou de ne pas pouvoir obtenir tous les services gouvernementaux dans un seul endroit, la prestation des services gouvernementaux est devenue un raccourci pour un service qui ne satisfait pas aux demandes des clients comparativement au secteur privé. Cette frustration est probablement partagée par les personnes qui traitent avec lesdites frustrations tous les jours : ces Canadiens qui travaillent pour offrir aux autres Canadiens des services gouvernementaux.

Il y a de nombreuses façons de réduire les inefficacités du gouvernement pour fournir des services plus uniformes aux clients. Une façon simple est d'accroître la collaboration entre les ordres de gouvernement. Le fait d'être en mesure d'échanger des données, de mettre en commun des ressources et d'emprunter de l'expertise crée des partenariats précieux qui peuvent améliorer l'expérience des clients. Les niveaux croissants de collaboration prêtent également à des réflexions sur l'avenir des services et, en particulier, le potentiel des partenariats de prestation de services. Tel est l'objet du *Guide des partenariats en matière de prestation de services : la collaboration des administrations pour améliorer l'expérience des clients*, ou tout simplement le *Guide*, une ressource nouvellement élaborée par le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) qui est appuyé par l'Institut des services axés sur les citoyens à titre de Secrétariat. Le CPSSP est composé des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) et des municipalités concentrés sur la collaboration intergouvernementale en vue d'améliorer les services offerts aux citoyens.

À mesure que les gouvernements FPT et les municipalités élaborent et fournissent des services aux mêmes clients, des partenariats de services de collaboration efficaces sont essentiels pour faciliter les expériences de services branchés et, idéalement, à guichet unique pour les clients. Le CPSSP et la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services ont appuyé le nouveau Guide des partenariats de prestation de services comme un outil destiné aux gouvernements au Canada en vue de favoriser des services uniformes et intégrés pour les Canadiens. En fin de compte, le Guide encourage la collaboration à paliers multiples en envisageant des partenariats comme un processus par étapes, et met en relief des partenariats de prestation de services novateurs dans l'ensemble du pays.

Le Guide souligne quatre modèles de partenariats de prestation de services, en augmentant les niveaux de sophistication, tout cela avec des projets réussis à titre d'exemples. Le premier modèle est la **promotion croisée**, où un gouvernement fait la promotion des programmes et des services au nom d'un autre gouvernement. Un exemple mis en évidence dans le Guide est là où Service Canada collabore avec le ministère des Transports de l'Ontario afin d'aider des collectivités de Premières Nations à obtenir des permis de conduire dans le Nord de l'Ontario.

Le deuxième modèle est la **sensibilisation**, lorsque deux ou plusieurs gouvernements coordonnent leurs efforts pour sensibiliser une collectivité précise, afin de répondre à un éventail de besoins en matière de services en même temps. Un exemple mis en évidence dans le Guide est les réponses rapides aux situations d'urgence comme les incendies de Fort McMurray en 2016, qui exigeaient que divers ordres de gouvernement effectuent une sensibilisation coordonnée à cette collectivité.

Le troisième modèle est la **colocation** où les clients peuvent accéder aux services de divers gouvernements dans le même espace partagé. Un exemple est l'hôtel de ville d'Ottawa, en Ontario, une exécution continue et réussie, où les clients peuvent accéder à de nombreux services fédéraux, provinciaux et municipaux dans le même emplacement physique commun.

Le dernier modèle, **intégration des services**, aborde des méthodes de prestation de services plus intégrés entre les gouvernements. Parmi ces plateformes numériques, on compte les paiements intégrés, l'intégration et le partage des données, et les services groupés comme le regroupement des services liés à la naissance.

À l'avenir, et avec l'établissement de nouveaux partenariats, il est prévu que le Guide inspirera une prestation de services novateurs et plus uniformes au Canada. La mise en place d'un paysage de prestation de services axé sur les partenariats au Canada pour améliorer l'expérience des clients exige l'engagement de tous les niveaux. Nous espérons que les lecteurs communiqueront le Guide à leurs équipes, leurs collègues et leurs cadres, participeront aux discussions sur l'avenir des services, et envisageront des moyens de miser sur les idées qui se trouvent dans le Guide.

Chaque Canadien a accès à des services gouvernementaux à divers points tout au long de leur vie. Mieux nous pouvons rendre ce processus efficace, mieux placés sont les gouvernements de tous les niveaux et les priorités pour obtenir de la légitimité et de l'approbation aux yeux de ceux que nous servons.

On peut accéder au Guide et à ses ressources au moyen du groupe GCcollab [Guide des partenariats en matière de prestation de services FPTM](#). Si vous avez des questions au sujet du présent article, ou sur le Guide, veuillez envoyer un courriel à [NC-SP-PS-GD@hrdc-drhc.net](mailto:NC-SP-PS-GD@hrdc-drhc.net)