

Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services

Mandat

Contexte et vue d'ensemble

Le Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services (CRS) vise à améliorer l'expérience du client en profitant des forces de leur réseau de prestation de services et en maximisant leur efficacité.

À la réunion en personne de **février 2016**, le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) a convenu qu'à titre de première étape dans le cadre de cette initiative, des travaux doivent être entrepris pour :

- a) planifier la collaboration liée aux services en personne qui existe actuellement;
- b) déterminer les pratiques exemplaires, les défis et les possibilités en fonction des modèles actuels;
- c) définir une vision à long terme pour faire progresser des réseaux de collaboration.

Le CPSSP a demandé que le Groupe de travail effectue une analyse environnementale sur les réseaux de collaboration initialement axée sur les réseaux de services en personne (**phase 1**), suivi par les centres d'appels téléphoniques et les canaux en ligne (**phase 2**), et examine des solutions possibles.

Le Groupe de travail a partagé un prototype amélioré de mappage des points de service internes des emplacements en personne, y compris des données sociodémographiques, avec les administrations en **novembre 2017**. L'objectif de l'outil de mappage des points de service est de fournir des renseignements organisationnels sur des partenariats possibles afin d'améliorer l'expérience du client. Il fournit une base de référence sur les points de service en personne de partout au Canada (fédéral, provincial, territorial et municipal (FPTM)), des renseignements géographiques, tels que les réseaux routiers et les distances entre les points de service, et des renseignements sociodémographiques pour éclairer les décisions de partenariat et les améliorations à la prestation des services.

À l'**automne de 2017**, le concept d'une application axée sur le public a été communiqué aux membres du CPSSP. En janvier 2018, la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services 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.

À la réunion en personne du CPSSP en **février 2018**, des discussions ont eu lieu sur l'élaboration d'un chercheur de services publics pancanadien comprenant une composante de mappage. Le CPSSP a demandé aux coprésidents d'élaborer un processus pour obtenir les points de vue des clients sur leurs principales difficultés avant d'élaborer une solution. Pour l'outil interne de mappage des points de service pour le renseignement organisationnel, le CPSSP a confirmé qu'il devrait continuer à être mis à jour et maintenu, tout en recherchant une solution à long terme. Les prochaines étapes consistent à l'essai du prototype auprès d'une administration intéressée pour élaborer un produit viable minimal pour utiliser et examiner l'utilisation des données ouvertes.

Un Guide des partenariats en matière de prestation de services (**printemps de 2018**) a été mis au point pour souligner les partenariats existants en services novateurs (promotion croisée, sensibilisation, colocation et

	intégration des services) entre les gouvernements partout au Canada afin d'améliorer l'expérience des clients au moyen des services plus uniformes et intégrés. On encourage les administrations à tirer parti du Guide, qui sera tenu à jour, pour reproduire ces partenariats ou de miser sur eux.
Mandat et portée	Aider 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 et centre d'appels.
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des outils et des ressources pour appuyer le mandat. • Élaborer et faire avancer un plan de travail des activités et des projets comprenant des produits livrables et des échéanciers, à l'appui du Modèle logique des Conseils conjoints et de la priorité des services à la clientèle. • Fournir des mises à jour régulières au CPSSP. • Appuyer la collaboration efficace dans l'ensemble des administrations et des conseils participants.
Membres	<ul style="list-style-type: none"> • Fédéral : Emploi et Développement social Canada (EDSC)/Service Canada • Provincial/territorial : Nouveau-Brunswick, Ontario, Nouvelle-Écosse, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest • Municipal : Municipal Service Delivery Officials, Association des systèmes d'information municipale du Canada
Coprésidents	<ul style="list-style-type: none"> • Le Groupe de travail sur la CRS doit être coprésidé par Service Nouveau-Brunswick et EDSC/Service Canada. • Les coprésidents ont les responsabilités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ fournir un leadership stratégique pour l'initiative de CRS assurant des liens au programme et au modèle logique des conseils conjoints; ○ tenir à jour le mandat et le plan de travail; ○ assurer une représentation FPTM équilibrée dans le Groupe de travail; ○ établir l'ordre du jour et les documents des réunions, et présider les réunions; ○ rendre régulièrement compte au CPSSP.
Établissement de rapports	<ul style="list-style-type: none"> • Le Groupe de travail sur le CRS rend compte au CPSSP.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Le Groupe de travail sur le CRS formule des recommandations au CPSSP qui, à son tour, prendra des décisions finales sur les activités ou le plan de travail. • Les décisions du Groupe de travail sur le CRS seront fondées sur une approche de principe pour faire progresser les initiatives de façon collaborative ou bilatérale.
Fréquence des réunions	<ul style="list-style-type: none"> • Les réunions auront lieu au besoin, à la demande des coprésidents, par téléconférence.
Financement	<ul style="list-style-type: none"> • Le financement des activités du Groupe de travail sur le CRS dépendra des ententes et des approbations de financement actuelles du CPSSP. Un formulaire de financement doit être rempli et présenté au CPSSP (par l'entremise du Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens) accompagné de la portée des travaux. Les membres du CPSSP doivent examiner et approuver les demandes de financement. • Les membres seront responsables des frais de déplacement, de restauration et d'hébergement engagés par rapport aux activités du Groupe de travail sur le CRS, à moins que le financement ait été approuvé par les conseils.

