

Ébauche – version 2

Réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)
Le 16 septembre 2015
St. John's (T.-N.-L.)

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION

Présents

Coprésidents du CPSSP

Chris Bookless (CPSSP)	Yukon
Mary Crescenzi (CPSSP)	EDSC – Service Canada

Membres du CPSSP

Steve Burnett	Ontario
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Laurie Duncan	Colombie-Britannique
Josée Dussault	Agence du revenu du Canada
Karla Hale	MSDO, Région du Centre (région de Peel)
Janine Halliday	MSDO, Région de l'Est (Ville de St. John's)
Ron Hinshaw	Colombie-Britannique
Glen Hynes	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (Dan Loewen)
Donna Kelland	Terre-Neuve-et-Labrador
Stephanie Kirkland	Citoyenneté et Immigration Canada (Robert Orr)
Christian Laverdure	Industrie Canada
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Paul Pierlot	Manitoba
Jackie Stankey	Alberta
David Ward	Ontario
Nicholas Wise	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

OBSERVATEURS ET PRÉSIDENTS DE SOUS-COMITÉS

Shereen Benzvy Miller	Industrie Canada
Deb Bergey	Région de Waterloo (MSDO)
Sandra Bonneau	EDSC – Service Canada
Carolyn Burggraaf	Terre-Neuve-et-Labrador
Mark Burns	Yukon
Annik Casey	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Carrefour numérique canadien (CNC)
Mary Crescenzi	EDSC – Service Canada
Elizabeth Douglas	Transports Canada

Anik Dupont
Michael Fowler
Rob Frelich
Janet Hughes
Sharon Squire
Annette Vermaeten

EDSC – Service Canada
Agence du revenu du Canada
EDSC – Service Canada
Gouvernement du Royaume-Uni
Transports Canada
EDSC – Service Canada

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS

Dan Batista
Maria Luisa Willan
Linda Robins

Poin t	SUJET/DISCUSSION	Décision ou mesure à prendre
1.	<p><u>Questions administratives:</u></p> <p>Chris Bookless souhaite la bienvenue à la réunion à tous les membres. Mary Crescenzi fait savoir qu'elle copréside la réunion au nom de Jacques Paquette qui ne peut pas assister à la réunion du CPSSP, mais devrait rejoindre la séance des Conseils mixtes.</p> <p><u>A) Approbation du compte rendu de décisions de la réunion en personne des conseils mixtes du 4 mars 2015, à Toronto (Ontario) (ONGLET 1A)</u></p> <p>Chris demande s'il y a des questions ou des commentaires. Il n'y a ni questions ni commentaires. Proposé par : Laurie Duncan Appuyé par : Paul Pierlot Adoptée.</p> <p><u>B) Examen des mesures de suivi découlant de réunions ou de téléconférences antérieures (ONGLET 1B)</u></p> <p>Chris Bookless fait le point sur les mesures en suspens que doit prendre le CPSSP.</p> <p>En ce qui concerne la mesure à prendre en suspens n° 1 de la réunion de septembre 2014 concernant l'information et les rapports pouvant être partagés à l'extérieur des conseils, Chris mentionne qu'on en a discuté au cours de téléconférences précédentes et qu'il appartient à l'auteur de décider si un document particulier ne doit pas être partagé à l'extérieur des conseils. Dans tous les autres cas, on peut supposer que les documents sont disponibles librement.</p> <p>Mary Crescenzi déclare que selon l'analyse qui a été effectuée, l'interdiction de partage du matériel en dehors des conseils, sauf si l'auteur du document ou du matériel l'autorise, semble faire consensus.</p> <p>Laurie Duncan rappelle que le but des conseils en est un de collaboration et que le matériel devrait être partagé sauf s'il est jugé confidentiel par l'auteur.</p>	<p>Décision no 1 :</p> <p>Adoption du compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP des 4 et 5 mars 2015.</p>

	<p>En ce qui concerne la mesure à prendre en suspens n° 2 de la réunion de septembre 2014 sur l'examen d'une modification du mandat du CPSSP pour permettre aux membres du MSDO (Municipal Service Delivery Organization) de coprésider le CPSSP, Chris fait remarquer qu'il y a eu des discussions entre les coprésidents et le MSDO à ce sujet et que ça reste à suivre.</p> <p>Chris Bookless déclare que toutes les autres mesures à prendre ont été traitées ou seront abordées lors de la présente réunion.</p> <p>C) <u>Acceptation de l'ordre du jour de la réunion des conseils mixtes du 17 septembre 2015 (ONGLET 1C)</u></p> <p>Les membres n'ont ni commentaire ni question.</p> <p>D) <u>Rapport sur l'activité de financement du CPSSP (ONGLET 1D)</u></p> <p>Linda Maljan donne un aperçu du rapport sur l'activité de financement du CPSSP. Elle signale un engagement de 40 000\$ pour l'équipe de travail sur les services aux entreprises et un engagement de 8000 \$ pour des services d'achats à l'ISAC.</p>	<p>Décision no 2 :</p> <p>Adoption de l'ordre du jour de la réunion du 16 septembre 2015.</p>
2.	<p><u>Initiative du cadre d'établissement des coûts (se reporter à l'ONGLET 2)</u></p> <p>Annette Vermaeten, EDSC/Service Canada, Steve Burnett, Ontario et Sandra Bonneau, EDSC/Service Canada, font le point sur l'Initiative du cadre d'établissement des coûts. Annette indique que le groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises et qu'il continue de travailler à cerner les éléments liés à l'établissement des coûts. Elle note que le groupe de travail demande l'approbation de l'approche suggérée afin d'aller de l'avant. Le groupe de travail a maintenant terminé l'analyse des approches d'établissement des coûts et mis au point une ébauche de la portée d'un guide du cadre d'établissement des coûts. Le groupe de travail commencera à rédiger le guide à l'automne et viendra présenter le projet de guide lors de la réunion de février, et le guide final devrait être achevé l'été prochain. Steve Burnett fait le point sur la façon dont l'Ontario calcule le coût d'un service.</p> <p>Le groupe de travail demande aux membres s'ils approuvent : 1) les principes d'établissement des coûts; 2) l'approche générale d'élaboration d'un guide d'établissement des coûts; 3) l'élaboration d'un guide d'établissement des coûts d'une portée limitée; 4) et s'ils attachent une valeur au fait de connaître le coût total de la prestation d'un service par mode.</p> <p>Janet Hughes donne un aperçu de la façon dont le Royaume-Uni établit les coûts. Elle fait remarquer qu'en Angleterre, ils ont adopté une approche cohérente, tout d'abord en examinant le coût de l'ensemble du service (le système entier); ils ont un manuel de service renfermant des conseils, et ils mesurent le service pendant une année entière. De plus, ils ont des mesures de variance, y compris les frais par transaction. Janet recommande le livre de John Seddon intitulé <i>The Whitehall effect</i> qu'elle trouve utile pour ce travail. Elle mentionne qu'il est difficile d'effectuer une analyse comparative avec les autres services. L'approche du Royaume-Uni consiste à examiner le coût en fonction de la complexité du service et de l'utilisateur, et ensuite d'établir la priorité selon les répercussions sur les utilisateurs. Janet fait remarquer qu'il est important : 1) de tenir compte du gaspillage et des pertes qui sont souvent non déclarés; 2) de considérer la défaillance de la demande; 3) de revoir les définitions – il peut s'agir d'un coût défini « par contact » ou par « transaction complète » (qui peut comprendre des contacts multiples); 4) d'attacher de l'importance à la cohérence.</p>	<p><u>Mesure de suivi no 1 :</u></p> <p>Les membres conviennent de faire avancer l'Initiative de cadre d'établissement des coûts, mais demandent au groupe de travail de préciser les objectifs et l'approche, et de faire rapport lors de la prochaine réunion du CPSSP.</p>

	<p><u>Discussion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Josée Dussault demande s'il y a un moyen de déterminer l'investissement initial pour mettre en place les services en ligne. Annette Vermaeten indique que le groupe avait considéré la totalité des coûts, ce qui comprend les coûts de démarrage. Stephanie Kirkland indique que sa préoccupation concernant les principes porte sur le fait qu'il faut adopter une perspective globale qui comprend la fraude, laquelle doit être incluse dans les principes. Josée demande si les membres accordent de la valeur à un guide avant d'aller de l'avant et de procéder à son élaboration. Donna Kelland fait remarquer que l'objectif initial était d'élaborer un guide pour aider à la compréhension de l'établissement des coûts. Le guide devait être ramené au CPSSP avant d'être remis aux sous-ministres. Nicholas Wise rappelle aux membres que l'intention originale de ce travail était de partager les pratiques exemplaires entre les administrations, d'avoir une langue commune et d'élaborer un guide commun d'établissement des coûts. Laurie Duncan propose de discuter de l'Initiative de cadre d'établissement des coûts lors de la discussion sur les priorités stratégiques. <p>Dans l'ensemble, les membres conviennent de faire avancer l'Initiative de cadre d'établissement des coûts, mais demandent au groupe de travail de préciser les objectifs et l'approche en fonction de la rétroaction des membres, et de faire rapport lors de la prochaine réunion du CPSSP.</p>	
3.	<p><u>Groupe de travail sur le service aux entreprises (se reporter aux ONGLETS 3A et 3B)</u></p> <p>Les coprésidents du groupe de travail sur les services aux entreprises (S2B), Paul Pierlot et Trajan Schulzke (par téléconférence) font le point sur les activités en cours et mentionnent que dans les documents de la réunion, il y a une recommandation du groupe de travail pour que ce groupe devienne une communauté de pratique. Paul fait remarquer que le groupe de travail sur les services aux entreprises est en place depuis environ cinq ans et qu'il a produit plusieurs livrables et atteint tous ses objectifs. Le groupe de travail a eu des représentants de plusieurs administrations, y compris au niveau municipal. Il mentionne que le groupe de travail a passé quelque temps au cours de l'été à mettre à jour le référentiel des services aux entreprises qui est hébergé sur le site Web de l'ISAC.</p> <p>Paul indique que depuis la réunion de mars à Toronto, l'objectif du groupe de travail a été le projet de lancement accéléré d'entreprise et le groupe a présenté aux administrations des initiatives fructueuses et innovantes en matière de services aux entreprises. Les réactions ont été positives et il y a eu beaucoup de séances de suivi. Des discussions ont eu lieu avec l'ISAC pour héberger cet espace collaboratif en utilisant les salles Vayyoo qui constituent une meilleure</p>	<p><u>Mesure de suivi 2A :</u> Dans l'ensemble, les membres ont convenu d'aller de l'avant avec la recommandation du groupe de travail sur les services aux entreprises pour passer à une communauté de pratique.</p> <p><u>Mesure de suivi 2B :</u> Paul Pierlot demande de</p>

	<p>plate-forme pour la collaboration intergouvernementale. Paul fait savoir qu'ils cherchent à mettre à l'essai le matériel relatif aux services aux entreprises au moyen des salles Vayyoo. Il explique que par un processus de DP, MNP a été choisi pour mener la recherche et l'analyse pour le projet de démarrage d'entreprise accéléré, et le travail est sur la bonne voie. MNP est actuellement en phase de collecte de données et un rapport sur les résultats est prévu pour le début du mois prochain. Paul remercie les membres pour leur soutien et remercie l'ISAC pour son aide dans le processus d'approvisionnement.</p> <p>Paul demande l'approbation de la proposition de transformer le groupe de travail en une communauté de pratique. Il souligne que le cadre de référence proposé dans la trousse de la réunion décrit les différences entre le groupe de travail et la communauté de pratique. Pour ce qui est du soutien opérationnel, le groupe de travail sur les services aux entreprises cherche à adopter les salles Vayyoo comme nouvel espace collaboratif. Paul indique que le groupe continuera d'être formé des mêmes membres provenant des diverses administrations et que lui et Trajan Schulzke sont prêts à continuer à assumer la coprésidence et souhaitent qu'un coprésident municipal soit nommé. Paul indique que le passage au statut de communauté de pratique n'exige aucun soutien financier autre que le coût des salles Vayyoo.</p> <p><u>Discussion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Karla Hale laisse entendre que les MSDO pourraient veiller à stimuler la participation municipale. Natasha Clarke fait remarquer que les municipalités démontrent un grand intérêt à l'égard de l'adoption du numéro d'entreprise, mais qu'il y a des défis et que pour accueillir plus de partenaires municipaux, il serait utile d'aborder certaines de ces questions. • David Ward déclare que l'initiative de services aux entreprises est importante aux yeux des sous-ministres et demande si le passage à une communauté de pratique constituerait un écart par rapport aux priorités. Trajan mentionne que la transition n'amoindrit pas le travail du groupe chargé des services aux entreprises et il continuera d'appuyer les travaux des conseils. David Ward affirme son soutien au changement de mandat pourvu qu'il s'inscrive de façon appropriée dans le cadre du travail des représentants. Laurie Duncan appuie la recommandation de David Ward et suggère que les travaux de ce groupe figurent en permanence à l'ordre du jour. Le groupe continuera d'avoir besoin d'orientation de la part du CPSSP. <p>Dans l'ensemble, les membres ont convenu d'aller de l'avant avec la recommandation du groupe de travail sur les services aux entreprises pour passer à une communauté de pratique. Le groupe de travail sur les services aux entreprises se penchera également sur des questions autres que le numéro d'entreprise et le projet de démarrage d'entreprise accéléré, conformément à ce que les sous-ministres ont demandé.</p>	<p>fournir aux membres les justificatifs d'ouverture de session pour qu'ils puissent accéder au référentiel S2B interadministration hébergé sur le site Web de l'ISAC.</p>
4.	<p><u>Orientations stratégiques du CPSSP concernant les priorités émergentes (se reporter aux ONGLETS 4A à 4D)</u></p> <p><u>Objectifs</u></p> <p>a) Le groupe de travail sur les orientations stratégiques du CPSSP établira le contexte de discussion, y compris un aperçu de chacun des documents de conception sur le Changement de mode de service, la Collaboration avec le réseau de prestation des services et le Service intégré des avis de décès afin d'arriver à une compréhension commune de chaque priorité pour soutenir les discussions. b) Discussions sur les trois priorités émergentes afin de convenir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition et portée des priorités; • Prochaines étapes pour faire progresser chacune des priorités; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Produits livrables clés pour la prochaine réunion. <p>Annette Vermaeten présente un rapport d'étape sur les travaux du groupe de travail sur les priorités stratégiques du CPSSP, y compris l'élaboration des trois documents de conception sur les priorités émergentes. Elle indique que le groupe de travail s'est réuni toutes les deux semaines et que la Colombie-Britannique, le Manitoba, le Yukon, l'Ontario, plusieurs ministères fédéraux et des communautés culturelles autochtones sont représentés. Le groupe de travail a préparé trois documents de conception sur les priorités émergentes suivantes : le Changement de mode de service, la Collaboration avec le réseau de prestation des services et le Service intégré des avis de décès.</p> <p>Laurie Duncan donne un aperçu du Changement de mode de service et note que, dans le cadre de cette priorité, on vise à accroître l'utilisation du mode de service en ligne et à collaborer sur des approches qui encouragent les clients (citoyens et entreprises) à adopter le libre-service, pour faciliter l'accès aux services gouvernementaux, accroître la satisfaction de la clientèle et réduire le coût de la prestation des services.</p> <p>Annette Vermaeten donne un aperçu de la Collaboration avec le réseau de prestation des services et indique qu'il s'agit d'améliorer l'expérience client en s'appuyant mutuellement sur les points forts des collaborateurs du réseau à l'égard de la prestation de services pour maximiser l'efficacité. Les avantages de la Collaboration avec le réseau de prestation des services comprennent un meilleur accès et une satisfaction accrue des citoyens, l'optimisation du rapport coût-efficacité et l'intégration de la plate-forme numérique. Le fait de veiller à ce que de nouvelles plates-formes soient réalisées de manière à permettre l'interconnexion avec d'autres plates-formes de divers ministères et diverses administrations gouvernementales permettrait d'intégrer une fonctionnalité de partage de l'information directement sur la plate-forme. Annette mentionne que les initiatives en cours d'élaboration qui favorisent le partage d'information sur la gestion de l'identité (l'initiative du Carrefour numérique canadien, le Cadre de fiabilité de l'identité, etc.) créent un environnement propice à l'intégration de la plate-forme numérique.</p> <p>Anik Dupont donne un aperçu du Service intégré des avis de décès qui concrétise la stratégie de notification de décès visant à instaurer un guichet unique et à adopter une approche axée sur le citoyen qui s'appuie sur l'échange rapide d'information entre les provinces, les territoires et les partenaires fédéraux en réponse à cet événement majeur de la vie. Même si la stratégie de notification des décès fait l'objet d'un vaste appui de la part de l'ensemble des administrations, il subsiste des obstacles liés à la confidentialité, aux processus, à la rapidité de l'échange d'information et à l'intégrité. Elle mentionne que la législation a été introduite pour faire de Service Canada le principal point de service en ce qui a trait aux avis de décès. EDSC collabore avec les provinces à mettre en place ce service.</p> <p>Chris Bookless présente Michelle Snow, directrice, Bureau de l'engagement public, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, qui agit en tant qu'animatrice de la discussion. Michelle Snow mentionne que son équipe a été chargée de faciliter la discussion sur les priorités actuelles et émergentes avec les membres du CPSSP et de recueillir les commentaires des membres sur les divers documents de conception et d'orienter la discussion en fonction des résultats attendus. Elle fait remarquer que les décisions prises lors de cette réunion orienteront la discussion sur l'harmonisation des priorités des conseils avec les membres du CDPISP afin de trouver des moyens d'obtenir une meilleure collaboration entre les Conseils mixtes. Elle mentionne qu'il y aura des discussions en petits groupes, dirigées par un facilitateur et un preneur de notes de son équipe et qu'un rapport de synthèse de ces discussions sera examiné lors de la séance plénière dans l'après-midi. Pour faciliter les discussions, de l'équipement de sondage électronique est utilisé pour obtenir une rétroaction en temps réel des membres.</p>	<p>Mesure à prendre n° 3A : Élaborer un cadre global pour assurer une</p>
--	--	--

<p><u>Séance plénière – Débat sur les priorités émergentes :</u></p> <p>Michelle Snow, animatrice, présente un rapport sommaire des résultats des discussions en petits groupes et des commentaires recueillis au moyen du sondage au sujet des questions qui ont été posées aux membres au cours de la séance du matin. Une copie du rapport sommaire est jointe au compte rendu de la réunion (voir pièce jointe).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au cours de la discussion en séance plénière, plusieurs membres soulèvent des préoccupations à l'égard de la structure des discussions en petits groupes qui ne permet pas un examen approfondi de chacune des trois priorités émergentes. On indique qu'il est important pour les membres d'avoir une discussion pour préciser la portée de chaque document et aussi pour obtenir un consensus quant à savoir quelles priorités parmi ces priorités émergentes vont de l'avant. On note également que bien que l'équipement de sondage constitue un bon outil pour ce type d'activité, les résultats ne servent qu'à montrer les trois premières rétroactions (ou sujets) sur une question ou un problème particulier et que le reste des points a été écarté et qu'il n'y a aucune poursuite des délibérations sur ces autres sujets ou points. • Annette Vermaeten rappelle aux membres que bien que le groupe de travail ait ciblé trois priorités émergentes, le CPSSP doit aussi tenir compte de ses priorités actuelles associées à l'Initiative du cadre d'établissement des coûts et au travail du groupe de travail sur les services aux entreprises dans le cadre de la discussion générale sur les priorités en cheminement. Elle veut savoir quelles priorités doivent être mises de l'avant et faire l'objet de discussion avec les membres du CDPISP pour renforcer la collaboration avec les Conseils mixtes. • Mary Crescenzi est d'accord pour que la discussion porte sur les trois priorités émergentes que le CPSSP veut faire avancer en collaboration avec CDPISP et sur la confirmation par les membres des priorités actuelles. • Chris Bookless fait remarquer que certains travaux sont propres au CPSSP et peuvent exclure le CDPISP (pour le moment). Michelle Snow, l'animatrice, ajoute que les membres du CPSSP doivent déterminer ce qu'ils requièrent de la part du CDPISP en ce qui concerne les priorités actuelles et émergentes afin de préparer la discussion lors de la réunion des Conseils mixtes. • Laurie Duncan suggère de mener un examen et une discussion sur les nombreux sous-comités et groupes de travail des Conseils afin d'évaluer la façon dont ils soutiennent les travaux en cours et la façon dont ils peuvent aider à faire progresser les nouvelles priorités. Elle souligne également qu'il est important pour le CPSSP de se concentrer sur les projets en cours et de les terminer avant d'ajouter des points à la liste des priorités. • Donna Kelland demande si les membres veulent aller de l'avant avec toutes ces nouvelles priorités, ou une partie de ces nouvelles priorités, compte tenu des priorités actuelles. Elle déclare que la collaboration avec le CDPISP sera nécessaire pour aborder toutes les nouvelles priorités et qu'il sera nécessaire d'avoir plus de discussions avec le CDPISP sur ces priorités afin d'avoir une compréhension collective de la portée des travaux et des prochaines étapes. • Natasha Clarke indique que ce qui est nécessaire avant d'aller de l'avant, c'est un cadre général sur ce que chaque 	<p>concertation vers les mêmes objectifs, une orientation et l'uniformité de tout ce travail, à savoir une « vision nationale » des priorités émergentes. Établir un cadre comprenant des jalons et des livrables. Que le groupe de travail sur le cadre, dirigé par Natasha Clarke de la Nouvelle-Écosse fasse le point sur cette question à la prochaine téléconférence du CPSSP.</p> <p><u>Mesure à prendre n° 3B :</u> Mener un examen et une discussion sur le travail des nombreux sous-comités et groupes de travail des Conseils afin d'évaluer la façon dont ils soutiennent les travaux en cours et la façon dont ils peuvent aider à faire progresser les nouvelles priorités.</p> <p><u>Mesure à prendre n° 3C :</u> Que les responsables de chacune des priorités actuelles et émergentes étoffent les éléments qui requièrent plus de peaufinage et établissent un plan élargi de cadre et fassent rapport au CPSSP lors d'une téléconférence ou réunion à venir.</p>
---	---

	<p>projet essaie de faire avancer et sur la façon dont tout ce travail est relié. Elle note que dans le cas du Carrefour numérique canadien et de la gestion de l'identité, il faut tenir compte de l'historique du service pour bien comprendre le travail et préparer une analyse de rentabilité. Plus que simplement des projets, ce qui est requis est une vision claire de ce que les Conseils tentent d'atteindre ; « une stratégie numérique pour le Canada ». Elle souligne également que les membres ne mettent pas suffisamment en valeur leur contribution au Canada en tant qu'experts du secteur public, alors que le groupe fait un excellent travail; il ne fait pas le lien entre toutes les composantes des travaux, ce qui constitue le chaînon manquant. Le cadre inclurait des jalons et des livrables et contribuerait également à fournir un point de mire, une orientation et une harmonisation pour tous les travaux – « une vision ». Natasha Clarke propose une façon d'exploiter l'ISAC pour fournir de l'assistance et de l'expertise en gestion de projets afin d'élaborer ce cadre en collaboration avec les membres qui sont prêts à participer à ce projet.</p> <p>Paul Pierlot ajoute que le cadre proposé fournirait la vision nationale, mais qu'il faut aussi un cadre balisant les rouages – il devrait comprendre une perspective macroscopique pour définir une orientation stratégique, à savoir l'objet du cadre, ce qui exige la participation des dirigeants, et une perspective microscopique afin de déterminer le processus tactique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans l'ensemble, les membres ont exprimé leur accord quant à l'élaboration d'un cadre proposant une orientation et une vision nationales pour toutes les priorités à l'avenir. • Chris Bookless rappelle aux membres qu'un cadre a été élaboré à la précédente réunion du Conseil au printemps, mais que plus de projets ont été considérés. Il indique que d'autres projets s'ajoutent, le Conseil sera dans une situation où il en promet plus qu'il ne peut accomplir. • Laurie Duncan déclare qu'elle cherche l'accord de principe des membres du CPSSP concernant la mise de l'avant du Changement de mode de service. Elle note que les administrations gouvernementales ne doivent pas aller dans la même direction en même temps, et qu'il faut une entente de principe et aussi de l'aide pour faire avancer cette priorité. <p>Annette Vermaeten répond que les responsables pour chacune des priorités ont été chargés d'étoffer les éléments qui ont besoin de peaufinage et d'élaborer un plan élargi de cadre en vue de mettre au point un plan de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jackie Stankey offre de partager un cadre qui a été préparé pour la réunion du printemps des sous-ministres des provinces et territoires concernant « l'expérience citoyen », cadre qui peut être adapté à ce travail et récupéré pour aider à élaborer le cadre proposé. • Chris Bookless demande aux membres de s'inscrire pour participer à divers groupes traitant de ces priorités, y compris le groupe de travail sur le cadre. Il mentionne qu'un aperçu des résultats de la discussion du CPSSP sur les priorités sera partagé avec le CDPISP au cours de la réunion des Conseils mixtes ainsi qu'un aperçu de la plateforme qui a été préparée pour cette discussion. • Michelle Snow, l'animatrice, indique qu'elle fournira une vue d'ensemble des résultats de la discussion du CPSSP, basée sur les questions posées et les résultats du sondage, pour la discussion des Conseils mixtes sur l'harmonisation des priorités. 	
--	--	--

Participation des membres aux groupes de travail suivants :

Cadre :

- Natasha Clarke, Nouvelle-Écosse (responsable)
- Jackie Stankey, Alberta
- Chris Bookless, Territoire du Yukon
- Karla Hale, MSDO
- Steve Burnett, Ont.
- Mary Crescenzi, EDSC/Service Canada
- Annette Vermaeten, EDSC/Service Canada
- Josée Dussault, ARC
- Nicholas Wise, SCT
- Annik Casey, SCT
- Chris Laverdure, Industrie Canada
- Stephanie Kirkland, CIC

Changement de mode de service

- Laurie Duncan, Colombie-Britannique (responsable)
- Chris Laverdure, Industrie Canada
- Steve Burnett, Ont.
- Linda Maljan, T.-N.-O
- Mark Burns, Territoire du Yukon

Service intégré des avis de décès

- Donna Kelland, Terre-Neuve-et-Labrador (responsable)
- David Ward, Ont.
- Ron Hinshaw, Colombie-Britannique
- Anik Dupont, EDSC/Service Canada
- Stephanie Kirkland, CIC

Collaboration avec le réseau de prestation des services

- Annette Vermaeten, EDSC/Service Canada (responsable)
- Natasha Clarke, N.-É
- Mary Crescenzi, EDSC/Service Canada
- Stephanie Kirkland, CIC

Initiative du cadre d'établissement des coûts

- Annette Vermaeten, EDSC/Service Canada (responsable)
- Steve Burnett, Ont. ((responsable)
- Paul Pierlot, Man.
- Linda Maljan, T.-N.-O

5	<p><u>Présentation sur la Politique sur les services du Conseil du Trésor (ONGLET 5)</u></p> <p>Nicholas Wise, du SCT, fait un exposé sur la Politique sur les services du Conseil du Trésor. La présentation comprend un aperçu des rôles du Conseil du Trésor du Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, un aperçu de la Politique sur les services du Conseil du Trésor et des instruments de politique connexes, et des activités clés de surveillance et de contrôle des politiques clés et des progrès de mise en œuvre. On indique que la Politique sur les services cherche à établir une approche stratégique et cohérente de la conception et de la prestation des services du gouvernement du Canada; elle cible les services internes et externes et a comme fondement les principes de base des services axés sur le client, l'efficacité opérationnelle, la culture de service et d'excellence. Les résultats escomptés sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meilleure expérience de services pour les clients • Gamme plus vaste et utilisation accrue de services électroniques • Services du GC plus efficaces <p>L'approche stratégique a été élaborée en consultation avec les ministères et tient compte de la capacité du ministère dans le contexte financier actuel, et s'appuie sur une approche de prestation de services intégrés en combinaison avec d'autres politiques et initiatives.</p> <p><u>Discussion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Paul Pierlot demande plus d'information sur les services internes et externes, et s'il s'agit de l'aspect externe des services de première ligne que le public peut utiliser. Nicholas Wise répond que cela fait référence aux services internes et non aux services pour un usage public. • Chris Bookless pose des questions sur le plan de travail de 2015 concernant l'une des dix exigences des politiques pour améliorer les services, « une approche de mobilisation de l'utilisateur pour promouvoir la sensibilisation à l'égard des services électroniques et leur utilisation est élaborée », et à savoir si c'est axé sur le consommateur. Nicholas répond qu'il s'agit d'une des dix exigences pour s'assurer que les ministères ont une approche résolument axée sur l'utilisateur. • Laurie Duncan demande quelle est la meilleure façon d'obtenir la participation des analystes du SCT dans ce travail et de leur faire réaliser les conséquences sur les décisions prises concernant la prestation de service. Nicholas Wise répond que leur fonction est d'élaborer, améliorer et aider à mettre en œuvre des politiques, et à en assurer la conformité, mais que les politiques ne peuvent pas être élaborées sans tenir compte des réalités actuelles. Cependant, le SCT comprend que la capacité de certains ministères est mise à l'épreuve en ce qui concerne leur capacité à se conformer à certaines exigences. Cela étant dit, une approche pangouvernementale est nécessaire. Le SCT s'efforce de rejoindre le plus grand nombre et de s'engager bilatéralement et dans les ateliers de travail de groupe afin d'établir une relation plus constructive. • David Ward s'enquiert de la superposition des compétences afin de compléter la politique puisqu'il s'agit d'un exercice de gestion du changement. Nicholas Wise répond qu'une exigence est enchâssée dans la politique pour s'assurer que des possibilités d'apprentissage sont offertes au personnel de prestation des services de première ligne, mais que la politique ne précise pas quelle devraient être la formation ou les compétences. 	<p><u>Mesure de suivi no 4</u></p> <p>Nicholas Wise fera rapport sur l'évolution de la Politique sur les services du SCT à la prochaine réunion du CPSSP.</p>
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> Stephanie Kirkland fait remarquer que ce qui manque dans la politique est l'interaction avec les ministères qui pourrait influencer sur les directives du SCT. Elle souligne également que la politique du SCT donne un meilleur mandat à l'égard de la gérance des normes de service et en fournit également le fondement. Mary Crescenzi recommande qu'un dialogue constant prenne place concernant l'évolution de la Politique sur les services du SCT et propose que Nicholas Wise revienne faire rapport au CPSSP sur ce point. 	
6.	<p><u>Services pour les entreprises – Le point de vue d'Industrie Canada</u></p> <p>Shereen Benzvy Miller, SMA et Christian Laverdure, directeur général, Industrie Canada, livrent une présentation sur le nouveau « mandat de services aux entreprises » d'Industrie Canada qui constitue une nouvelle initiative du ministère qui lui permettra de se rallier à la Politique du SCT sur les services et d'offrir une prestation de services aux entreprises axée sur la clientèle.</p> <p>La présentation comprend une démonstration sur la façon dont Industrie Canada a mis en place les exigences de la Politique sur les services du SCT grâce à une stratégie et un cadre de service (pour les entreprises), ainsi que par les composantes du nouvel ordre du jour ambitieux des services aux entreprises, qui comprend le numéro d'entreprise, BizPaL, le Réseau Entreprises Canada, et la relation avec des services pancanadiens, tels que le Carrefour numérique canadien. Le laboratoire de services d'IC est aussi présenté, dans la mesure où il contribuera à rendre les services aux entreprises encore plus axés sur les clients. On mentionne que le laboratoire de services d'Industrie Canada a été créé pour aider à concevoir des services axés sur le client. Le laboratoire est devenu un centre de conception de produits axés sur le client pour tous les services aux entreprises d'IC. Quatre projets clients y sont en cours pour démontrer la valeur du laboratoire et du processus de conception, et il commence à élargir la portée de ses activités grâce à de nouveaux concepts et à de nouvelles approches.</p> <p>En matière de services pour les entreprises (S4B), la stratégie de services d'IC vise à faire progresser les services qu'Industrie Canada offre aux entreprises. Les améliorations comprennent la « prochaine génération » de services existants et de services entièrement nouveaux basés sur les interactions numériques. Le succès sera assuré par les services de soutien tels que le laboratoire de services d'IC. Shereen Benzvy Miller propose que la priorité soit accordée à remplacer le nom Services aux entreprises (S2B) du CPSSP par Service pour les entreprises (S4B).</p> <p><u>Discussion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Paul Pierlot demande si le laboratoire de services peut être utilisé pour aider le CPSSP à élaborer le cadre. Shereen Benzvy Miller affirme que le CPSSP peut utiliser le laboratoire pour ce travail. Mary Crescenzi mentionne que Service Canada possède aussi un laboratoire d'innovation en matière de services et peut travailler avec Industrie Canada afin d'optimiser les avantages de ces laboratoires. Annette Vermaeten ajoute que les sous-ministres fédéraux des provinces et territoires ont demandé qu'une vision plus stratégique soit adoptée concernant ce qui est prévu comme priorité en matière de services aux entreprises et ont évoqué le fait qu'un groupe de travail œuvrant dans un contexte de laboratoire et se livrant à une séance de 	<p><u>Mesure de suivi 5 :</u> On demande une mise à jour sur les services aux entreprises en ce qui concerne le fait que le soutien du laboratoire de services fasse l'objet d'une discussion lors de la réunion du CPSSP de février avant que l'information soit présentée à la Table des sous-</p>

	<p>remue-méninges puisse aider à faire avancer la réflexion sur ce point. Shereen Benzyv Miller répond que le groupe de travail sur le concept « Connexion Canada » peut rencontrer le groupe de travail sur les services aux entreprises et peut apporter une compréhension et une expertise accrues en matière d'établissement des priorités.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mark Burns pose une question concernant le processus (sur le fait d'utiliser le laboratoire pour les séances de remue-méninges et la conception de services) et le temps que cela prend. Chris Laverdure répond que, en ce qui concerne la conception de services, le processus implique de revenir au point de départ et de préciser et définir l'enjeu auquel il faut s'attaquer. Shereen Benzyv Miller ajoute que l'idée est d'aider à la conception de ce qui est nécessaire et que cela peut nécessiter une ou plusieurs séances; qu'il s'agit d'un travail évolutif. C'est un processus qui vise non seulement à comprendre les activités et les problèmes, mais aussi à trouver des solutions. La solution est parfois mieux comprise en dehors des murs de « votre ministère » ou des fournisseurs de services qui ne peuvent ne pas être au courant des dernières innovations. Paul Pierlot déclare qu'à l'égard du fait que les délégués soient à la recherche du « prochain trait de génie », cela est déjà une réalité et il s'agit simplement de consolider tout ce travail. Il reste aussi beaucoup de grandes choses à faire qui peuvent être faites en collaboration pour assurer le service à un client commun. Il accepte d'utiliser le laboratoire de service pour consolider tout ce travail et d'amener le tout au prochain niveau pour créer une vision nationale. <p>Mary Crescenzi suggère que Paul Pierlot et Annette Vermaten travaillent avec Christian Laverdure à déterminer la façon dont le laboratoire de service peut apporter une contribution concernant la priorité en matière de services aux entreprises qui consiste à élaborer la vision et à formuler des conseils pour la Table des sous-ministres fédéraux des provinces et territoires.</p> <p>Paul Pierlot demande que tout travail connexe soit partagé avec les membres du CPSSP lors de la réunion de février avant d'être partagé à la Table des sous-ministres fédéraux des provinces et territoires.</p>	ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux.
7.	<p>Table ronde des administrations gouvernementales sur les priorités et les initiatives liées à la prestation de services (ONGLETS 7A à 7O)</p> <p>Ce point à l'ordre du jour n'a pas fait l'objet de discussion en raison du manque de temps.</p>	
8.	<p><u>Autres affaires:</u></p> <p>A) Demander à une administration d'être l'hôte de la réunion des Conseils prévue pour septembre 2016</p> <p>Chris Bookless fait savoir que la Colombie-Britannique accepte d'être l'hôte des réunions en septembre 2016 à Victoria.</p> <p>B) Prochaine réunion en personne des Conseils : Toronto, Ontario, les 24 et 25 février 2016</p> <p>Chris Bookless rappelle aux membres que les prochaines réunions des Conseils ont lieu à Toronto les 24 et 25 février 2016.</p> <p>Les coprésidents remercient les membres et les observateurs invités pour leur participation.</p>	

	La séance est levée à 16 h 30 HAT.	
--	------------------------------------	--