

Tableau de communication d'information du CPSSP

ORDRE DE GOUVERNEMENT / ORGANISATION Fédéral / Services publics et Approvisionnement Canada (auparavant Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)

DATE : 22 décembre 2015

		Personne-ressource
<p>1. Réalisations Donner les grandes lignes des réalisations, des progrès ou des jalons importants en matière de prestation de services auxquels votre organisation est arrivée au cours des 6 à 12 derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons élaboré une Stratégie de service pluriannuelle pour mettre en évidence les engagements particuliers pris par le Ministère et son approche pour la gestion et l'amélioration des services. ✓ Nous avons actualisé le répertoire des services du Ministère de manière à y inclure des éléments de données et des mesures clés concernant ses services (p. ex. modes de prestation, clients, volumes) afin de mieux appuyer la prise de décisions éclairées et intégrées en ce qui touche la gestion des services. ✓ Nous avons organisé une Semaine du service à la clientèle très réussie en novembre 2015, qui comprenait un forum d'une demi-journée à l'intention des clients. Ce forum a permis de se renseigner sur les services offerts par le Ministère, d'assister à des séances d'information interactives et de renforcer les relations de travail. Dans le cadre de la séance d'une demi-journée qui s'adressait aux employés, il y a eu une discussion de groupe sur les services fournis et les améliorations possibles à apporter. ✓ Nous avons tenu notre 6^e Conférence sur le service à la clientèle, appelée Contact, en janvier 2015. L'événement a permis de renforcer la communauté de service à la clientèle à l'interne et son rôle dans l'atteinte de l'excellence. ✓ Nous avons publié <i>Nos services, nos normes et nos résultats</i> pour l'exercice 2015-2016, document dans lequel il est question des services et des initiatives clés du Ministère, des indicateurs d'efficacité, des données de référence, de la satisfaction des clients et des résultats pour 2014-2015 selon les clients. 	<p>Réa McKay Directrice générale, Secteur d'intégration des services, Direction générale des services intégrés Services publics et Approvisionnement Canada</p> <p>155, rue Queen, 5^e étage Ottawa (Ont.) K1A 0S5 613-992-2999</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons formulé des questions communes pour les principaux sondages sur la satisfaction de la clientèle dans l'intention d'améliorer les renseignements organisationnels qui sont recueillis et de renforcer le service à la clientèle. ✓ Nous avons fait des progrès pour ce qui est du passage aux services électroniques : 82 % des 65 services sont maintenant fournis par voie électronique en conformité avec une approche de prestation de services de bout en bout, qui comprend trois étapes, soit l'introduction, la prestation et la facturation. ✓ Pour renforcer la culture du service à la clientèle, accroître la sensibilisation aux outils ministériels visant l'excellence du service et promouvoir les discussions sur le sujet, nous avons élaboré un document de présentation destiné aux gestionnaires et aux employés dans l'ensemble du Ministère. 	
2. Priorités Décrire brièvement ce que votre organisation considère comme ses principales priorités ou initiatives de prestation de services au cours des 12 à 36 prochains mois.	<p>Les principales priorités en matière de prestation de services sont les suivantes : 1) <i>Mobiliser tôt et continuellement nos clients</i>; 2) <i>Habiliter les employés de tous les niveaux à promouvoir l'excellence du service</i>; 3) <i>Offrir des solutions intégrées et efficaces</i>. De façon plus particulière, les initiatives qui seront mises en œuvre en appui aux priorités comprennent les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Étendre l'approche de gestion des relations avec la clientèle (GRC) et la collaboration à cet égard, et élaborer un système de GRC intégré et axé sur le soutien. • Renforcer les partenariats avec les clients aux termes d'ententes stratégiques et au moyen d'une mobilisation continue et d'une gestion conjointe des risques. • Réviser, simplifier et publier les normes de service et les résultats pour les services offerts aux autres ministères, à la population canadienne, aux entreprises et aux fournisseurs de services internes. • Ne pas s'en tenir à simplement consulter les clients, mais viser à concevoir avec eux les nouveaux services et les améliorations à apporter aux services existants. • Optimiser les outils de mesure de la satisfaction des clients et mettre à profit la rétroaction de ces derniers pour améliorer continuellement la prestation des services. • Appliquer les politiques de façon uniforme partout au pays tout en maintenant une certaine marge de manœuvre opérationnelle. • Favoriser le réseautage et la collaboration grâce à des communautés de mobilisation renforcées. • Accroître les occasions d'apprentissage et de perfectionnement à l'égard du service, de l'excellence du service à la clientèle et de la gamme de services offerts au début de la période d'emploi et de manière régulière. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter les principes de gestion allégée qui visent à réduire les coûts, à améliorer la qualité et la rapidité de la prestation de services, à accroître la convivialité et à intégrer les modes de prestation. • Développer des solutions intégrées. • Harmoniser la transformation des services de manière à optimiser la collaboration et les synergies. • Élargir et promouvoir les services électroniques dans toute la mesure du possible. 	
3. Enjeux et besoins Décrire brièvement les enjeux relatifs à la prestation de services que vous voudriez communiquer au Conseil. Et préciser de quelle aide vous auriez besoin de la part du Conseil.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous sommes prêts à faire connaître la compétence en service à la clientèle, que nous avons intégrée à tous les processus de ressources humaines, y compris la dotation, la gestion du rendement et la formation. ✓ Nous aimerions que le Conseil nous en apprenne plus sur les sujets suivants : les moyens à prendre pour composer avec le manque d'uniformité quant à la prestation de services dans une organisation qui a de nombreux bureaux à l'échelle du pays; les pratiques exemplaires pour améliorer la mesure du rendement; et l'affichage de l'état des demandes en temps réel. 	