



Treasury Board of Canada
Secrétariat

Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Canada

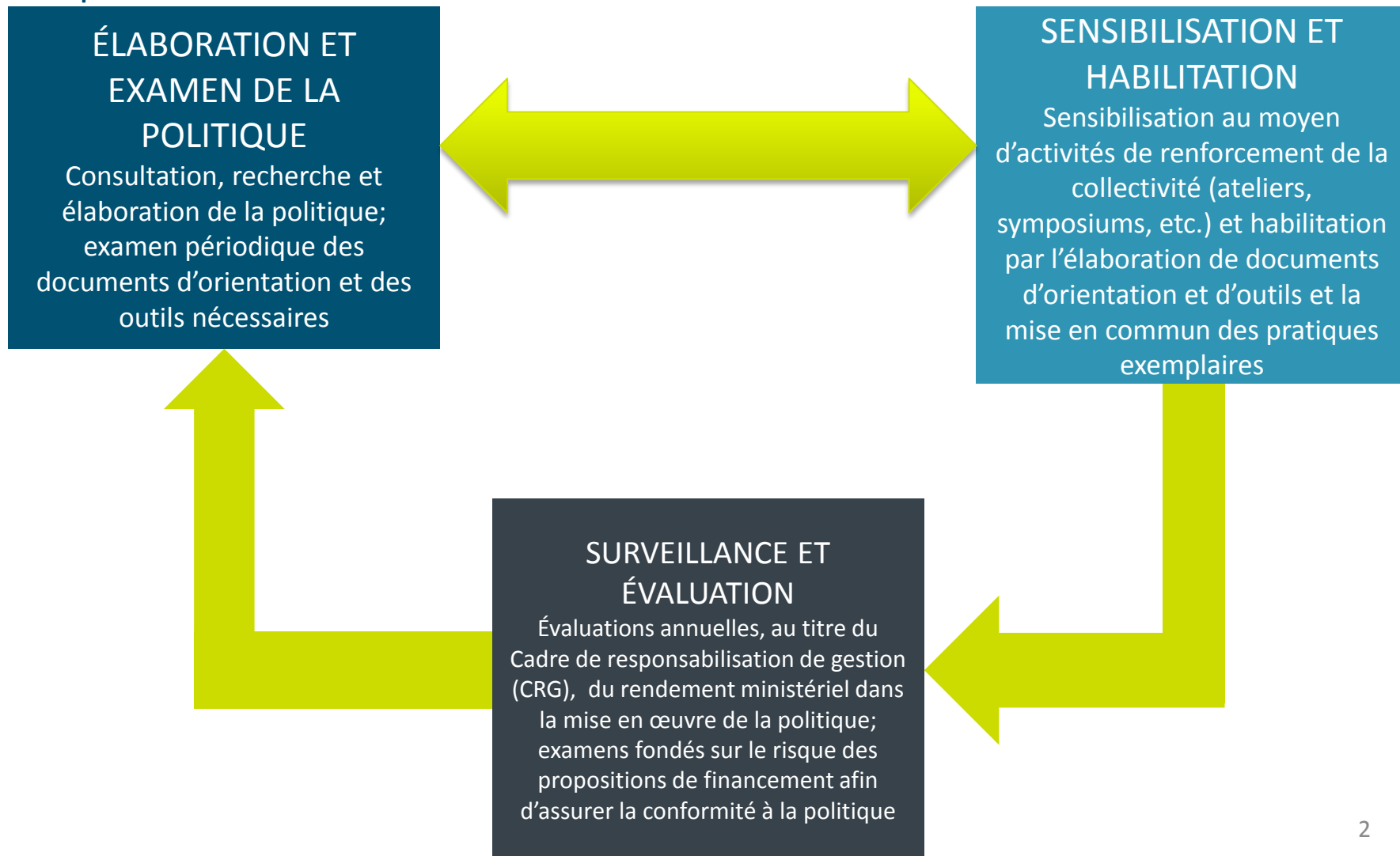
Évolution de la *Politique sur les services*

Présentation au CPSSP

Le vendredi 5 février 2016

Cycle de vie des politiques du GC

Le GC fait passer la Politique sur les services par chaque étape du cycle de vie des politiques :



La *Politique sur les services* du GC

Entrée en vigueur en octobre 2014, la *Politique sur les services* du GC a pour objectif de mettre en place une approche stratégique et cohérente en matière de conception et de prestation de services internes intégrés et externes du gouvernement du Canada qui est axée sur les clients, permet de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle et favorise une culture d'excellence en gestion des services.

Résultats escomptés :

- Meilleure expérience de services pour les clients
- Gamme plus vaste et utilisation accrue de services électroniques
- Services du GC plus efficaces

Principes de la *Politique sur les services*

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

- Les services sont conçus et fournis en fonction des besoins et de la rétroaction du client, et le passage aux services électroniques s'effectue progressivement.

EFFICIENCE OPÉRATIONNELLE

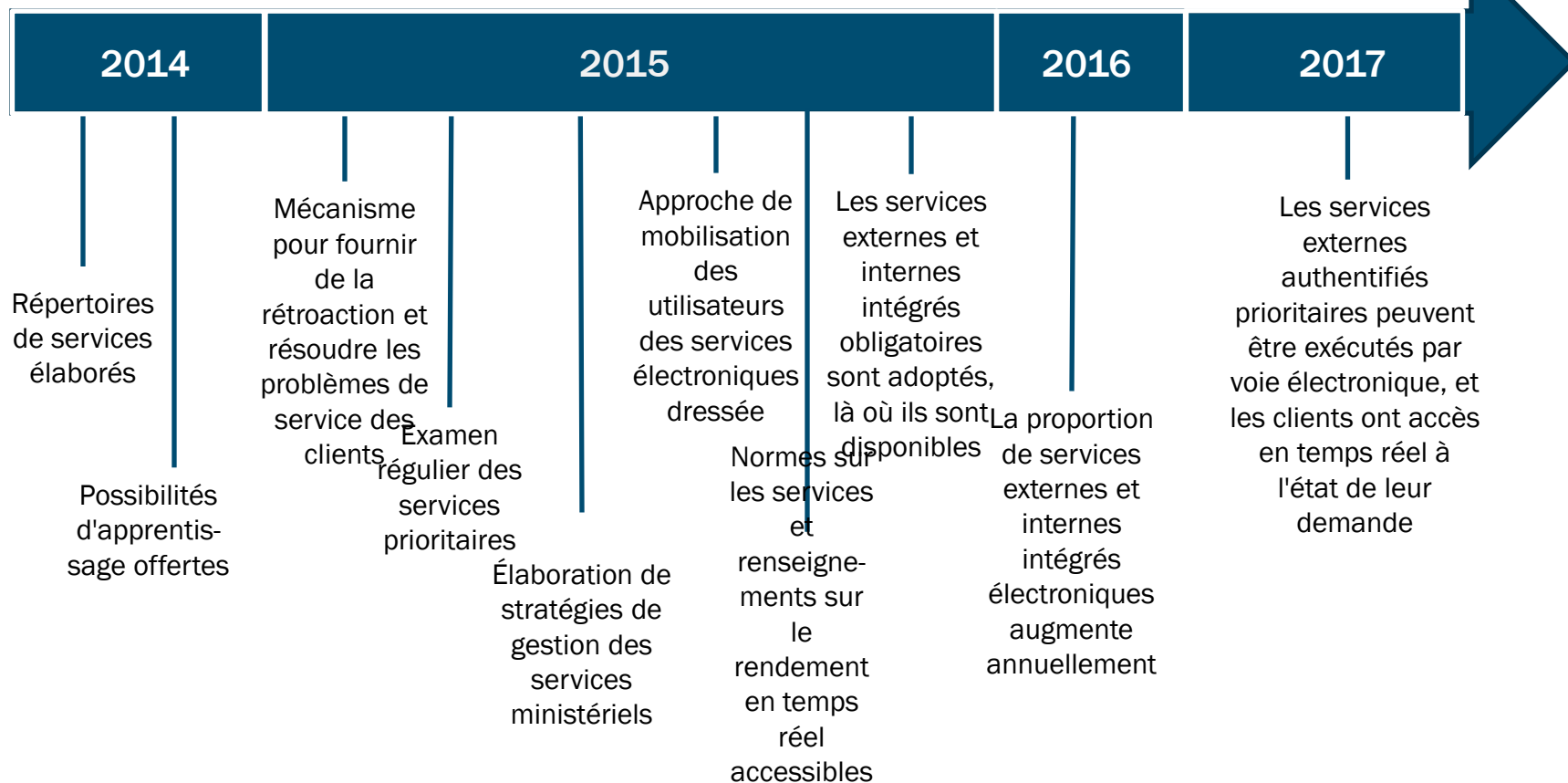
- Les services sont conçus et fournis de manière à réduire les coûts, en tenant compte des possibilités de normalisation, d'intégration et de restructuration.

CULTURE D'EXCELLENCE EN GESTION DES SERVICES

- Les services sont conçus et fournis en conformité avec de solides pratiques en matière de gestion des services.

Exigences et échéancier de la *Politique sur les services*

Mise en œuvre échelonnée sur quatre ans



Exigences de la politique

1 Un répertoire de services est dressé et mis à jour annuellement

- Est un outil fondamental de la gestion des services.
- Fournit des données détaillées sur les services du ministère.
- Fait référence à l'AAP du ministère.
- Identifie les services prioritaires.

2 Des possibilités d'apprentissage au sujet des connaissances touchant le service et l'excellence du service à la clientèle sont offertes aux fournisseurs de services à l'entrée en fonction, puis à intervalles réguliers

- Offrir des possibilités d'apprentissage aux employés et aux gestionnaires de première ligne participant à la prestation des services.
- Offrir des possibilités au commencement, puis annuellement par la suite.
- Identifier l'approche d'apprentissage obligatoire et des plans connexes dans la stratégie ministérielle de gestion des services.

3 Un mécanisme permettant de recevoir une rétroaction et de résoudre en temps opportun les problèmes de services à la clientèle est mis à la disposition des clients

- Transmet aux ministères l'information relative à l'expérience de service des clients.
- Appuie le règlement rapide des problèmes concernant l'application et la prestation des services.
- Met des mécanismes à la disposition des clients à travers chaque voie de prestation des services.
- Compile et analyse les commentaires à un niveau supérieur afin d'orienter les plans d'amélioration des services et en tient compte dans la stratégie de gestion des services.

Exigences de la politique

4

Les services prioritaires font régulièrement l'objet d'un examen afin de recenser les occasions de repenser les services, de façon à améliorer la facilité d'emploi, l'intégration des voies de prestation et l'optimisation des dispositifs mobiles et, s'il y a lieu, d'adopter des approches exemplaires et des mécanismes de diversification de la prestation des services et des modalités de partenariats

- Les services prioritaires d'un ministère sont systématiquement évalués par rapport à des critères établis, afin de trouver des possibilités de les améliorer.
- On recense les occasions de collaborer avec d'autres ministères et d'assurer l'harmonisation avec l'orientation de prestation des services du GC.
- L'examen peut être intégré aux processus d'examen ministériels existants, mais doit avoir lieu chaque année.
- L'examen doit être documenté et, le cas échéant, doit éclairer les plans d'amélioration des services et être intégré à la stratégie de gestion des services.

5

Une stratégie pluriannuelle de gestion des services ministériels est élaborée et exécutée en harmonie avec l'orientation en matière de services du gouvernement du Canada, et les progrès sont évalués annuellement

- Elle est un outil fondamental de gestion des services dans les ministères qui permet d'accroître la cohérence dans la gestion des services à l'échelle du GC.
- Elle renforce l'intégration et améliore l'uniformité du choix et de la mesure des progrès réalisés dans les initiatives d'amélioration des services du ministère.
- La stratégie démontre son harmonisation avec l'orientation de la prestation des services du GC.
- Elle tient compte de tous les services internes intégrés et les services externes.
- Elle porte sur plusieurs années (deux ou plus).
- Et elle est approuvée par l'administrateur général et/ou le comité de la haute direction.

Exigences de la politique

6

Une approche de mobilisation des utilisateurs est élaborée pour faire connaître les services électroniques et en favoriser l'adoption

- Le plan stratégique doit sensibiliser les clients à la disponibilité des services électroniques, aux avantages qu'offre leur utilisation et à la façon d'y accéder et de les utiliser.
- Le but ultime est d'accroître l'utilisation des services électroniques.
- L'efficacité de l'approche de mobilisation et les progrès réalisés dans la migration des clients du ministère vers une voie électronique seront mesurés.
- L'approche est liée aux plans et aux stratégies de communication ministériels.
- Elle est harmonisée avec d'autres initiatives ministérielles visant les services électroniques et intégrée à la stratégie de gestion des services.

7

Des normes de services et de l'information sur le rendement de la prestation de services prioritaires en temps réel sont mises à la disposition des clients par l'entremise de canada.ca pour les services externes et des outils internes de collaboration pour les services internes intégrés

- Les normes de service constituent un engagement public à offrir un niveau de rendement mesurable auquel les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales.
- L'information sur le rendement en temps réel offre un « instantané » du rendement de la prestation des services permettant de mieux connaître les attentes des clients (p. ex., à l'heure actuelle, il faut X min. pour recevoir le service Y).
- Cette information complète d'autres exigences de la politique concernant les normes de service (p. ex., autorisations réglementaires, paiements de transfert).
- La fréquence des mises à jour de l'information sur le rendement en temps réel est déterminée par chaque ministère, compte tenu de la valeur pour les clients, du contexte opérationnel, etc.
- Les clients devraient pouvoir accéder facilement à l'information sur les normes de service et le rendement en temps réel, et cette information doit être présentée de façon conviviale pour le client.

Exigences de la politique

8

Les services externes et internes intégrés obligatoires sont adoptés, là où ils sont disponibles

- Les services obligatoires sont des services dont les ministères ont besoin pour satisfaire leurs besoins opérationnels.
- Les services obligatoires sont déterminés par des lois ou par la politique du Conseil du Trésor.
- Cette exigence complète l'exigence 5.1 de la Politique sur les services communs (PSC).
- La liste des services obligatoires figure actuellement à l'annexe E de la PSC.

9

La proportion de services électroniques externes et internes intégrés augmente annuellement, conformément à la stratégie de gestion des services des ministères

- L'objectif est de faire en sorte que le nombre des services qui peuvent être offerts en ligne aux clients augmente chaque année.
- Il faut satisfaire à cette exigence pour répondre aux besoins des clients et assurer une plus grande efficacité.
- Les progrès réalisés dans l'accroissement de la proportion seront mesurés.
- On encourage les ministères à commencer par les services prioritaires.
- Les initiatives sont intégrées à la stratégie ministérielle de gestion des services.

10

L'authentification des services externes prioritaires se fait par voie électronique, et les clients ont accès en temps réel à l'état de leur demande

- Il faut satisfaire à cette exigence pour répondre aux besoins des clients et assurer une plus grande efficacité.
- Cette exigence s'applique à un sous-ensemble précis de services :
 - Les services externes désignés comme étant des services ministériels prioritaires qui s'appuient sur une assurance des justificatifs afin d'exécuter une opération sécurisée.
- Un objectif précis de 100 % d'ici 2017 a été fixé.
- L'application en temps réel est déterminée en fonction de la demande de service de chaque client (p. ex., votre demande est complète et en voie de traitement).
- Les initiatives sont intégrées à la stratégie ministérielle de gestion des services.

Application de la politique

DÉFINITION DU TERME « SERVICE » AU GOUVERNEMENT DU CANADA

Extrant final précis qui comble un ou plusieurs besoins d'un bénéficiaire visé et qui contribue à l'obtention d'un résultat

La Politique sur les services du gouvernement du Canada s'applique aux :

SERVICES EXTERNES

Service dont le destinataire prévu est un client à l'extérieur du gouvernement du Canada

SERVICES INTERNES INTÉGRÉS

Services livrés par un ministère du gouvernement du Canada à d'autres ministères du gouvernement du Canada à des fins d'utilisation pangouvernementale

Sensibilisation et habilitation

Fait appel à l'établissement et au perfectionnement d'une collectivité forte et fonctionnelle

RAYONNEMENT

- Des ateliers sur les services se tiennent régulièrement. Un sommet est prévu pour avril 2016.
- La sensibilisation permet :
 - organisationnelle;
 - la réception d'une rétroaction.
- Elle permet également de repérer les pratiques exemplaires et de les mettre en commun.

HABILITATION

- Plusieurs modules de la Ligne directrice sur la gestion des services sont actuellement accessibles au public. Ils concernent :
 - les concepts-clés en matière de services;
 - répertoires de services;
 - les possibilités d'apprentissage sur les services.
- De nouveaux modules sur d'autres secteurs de politique sont accessibles à partir de l'intranet du GC à titre d'ébauche de guide de rétroaction.

Stratégie de service proposée du GC

Le premier ministre a chargé le président du CT d'élaborer une stratégie de service du gouvernement fédéral qui vise à créer un guichet en ligne unique pour tous les services gouvernementaux, à établir de nouvelles normes de rendement et à mettre en place un mécanisme permettant de mener des évaluations rigoureuses du rendement des principaux services gouvernementaux et de rendre compte des conclusions à la population.

La **stratégie de service *Les clients d'abord***, qui s'appuie sur la *Politique sur les services*, placera le client au centre de la création et de l'établissement de l'orientation fédérale pour une prestation améliorée des services. Elle se fondera sur les principes suivants :

- Axés sur les clients
- Le numérique
- Collaboratif
- Efficacité et efficience
- Culture d'excellence du service

Stratégie de service proposée du GC

Objectifs à long terme :

EXPÉRIENCE DE SERVICE AMÉLIORÉE	SERVICES PLUS INTELLIGENTS	PARTENARIATS DE SERVICES RENFORCÉS
<ul style="list-style-type: none">Les clients constateront des améliorations notables dans la façon dont ils bénéficieront des services.	<ul style="list-style-type: none">Le gouvernement veillera à ce que la prestation des services repose sur les préférences de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none">Les organisations collaboreront pour garantir la suppression des limites et des obstacles en vue d'une prestation harmonieuse des services.
Rendement et établissement de rapports		
Mobilisation et consultation		

Surveillance et évaluation

Le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) est une évaluation annuelle, fondée sur des preuves, du rendement dans certaines composantes de gestion, y compris la gestion des services.

1

Aperçu

- L'évaluation se fonde sur un examen des pratiques de gestion, du rendement et des jalons-clés.

2

Combien de ministères sont évalués?

- 11 ministères dont le mandat est nettement axé sur la prestation de services sont actuellement inclus dans l'évaluation annuelle de gestion des services.
- D'autres ministères sont évalués suivant une approche moins rigoureuse fondée sur le risque.

Évaluation de la gestion des services du CRG : Champs d'enquête

RÉGIE DES SERVICES	HARMONISATION ORGANISATIONNELLE	SERVICE AXÉ SUR LA CLIENTÈLE
<p>Évalue dans quelle mesure les ministères et les organismes élaborent et mettent en œuvre de solides pratiques de gestion des services pour assurer la conception et la prestation de meilleurs services, ce qui comprend des pratiques visant à surveiller et à améliorer de façon constante les services offerts, dont :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ répertoires de services;▪ normes sur les services;▪ suivi du rendement;▪ établissement de rapports▪ stratégies de gestion des services.	<ul style="list-style-type: none">▪ Évalue dans quelle mesure le ministère ou l'organisme assure la conception et la prestation de ses services conformément à l'orientation en matière de services du GC, et ce, de manière économique, en tenant compte des possibilités de normalisation et d'intégration, de l'adoption d'approches exemplaires en matière de prestation de services, des mécanismes de diversification des modes de prestation de services et des modalités de partenariat.	<ul style="list-style-type: none">▪ Évalue dans quelle mesure le ministère ou l'organisme a assuré la conception et l'exécution de ses services en s'appuyant davantage sur la prestation de services électroniques et en tenant compte des besoins des clients et de la gestion des relations avec la clientèle.

Évaluation de la gestion des services du CRG : Constatations

- Les constatations fournissent de précieux renseignements sur les progrès réalisés et les principales lacunes cernées dans la mise en œuvre des politiques :
- ❖ Faits saillants sur le rendement de 2014-2015 : Les résultats étaient modestes et beaucoup plus positifs pour les questions liées aux répertoires de services ou aux possibilités d'apprentissage.
- ❖ Faits saillants sur le rendement de 2015-2016 : La plupart des ministères ont une stratégie pluriannuelle de gestion des services à l'échelle organisationnelle qui a été approuvée par l'administrateur général.

DES QUESTIONS?