

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2020

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de septembre 2020.

Les renseignements du présent document ne peuvent être communiqués à l'extérieur du CPSSP sans l'approbation de l'administration membre (l'auteur).

Les administrations sont priées de limiter l'échange de renseignements à 3 pages.

Administration : Regroupement des fonctionnaires chargés de la prestation de services municipaux		Personnes-ressources
1. Priorités et réalisations : <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2 ou 3 principales priorités ou initiatives de prestation de services pour les 6 à 12 prochains mois, ainsi que les mesures que vous avez l'intention de prendre pour les aborder. • Décrivez brièvement toute réalisation, toute étape ou tout progrès importants réalisés sur le plan de la prestation de service dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des municipalités continuent à se concentrer sur la fourniture de services conformément aux directives de la santé publique et des provinces. • De nombreuses municipalités continuent à appliquer les règlements administratifs ou les ordonnances du ministère de la Santé en ce qui concerne les masques. • De nombreux membres du personnel continuent de travailler à domicile, mais certains qui fournissent des services essentiels doivent se rendre sur les lieux de travail où des modifications ont été apportées. • De nombreux services sont maintenant offerts en ligne et de nombreux services au comptoir sont désormais regroupés. Beaucoup de ces changements étaient déjà en cours et sont mis en œuvre de façon accélérée. • La cartographie du parcours client a été utile dans certains cas, car elle a permis de garantir que l'expérience client ne se détériore pas lorsque les services sont modifiés (dans la région de York en particulier). • Saskatoon a créé d'excellentes ressources pour le personnel chargé de la prestation de services et de l'application des restrictions. • Depuis avril, le regroupement des fonctionnaires chargés de la prestation de services municipaux organise des appels téléphoniques hebdomadaires pour permettre à ses membres de partager leurs expériences. Service Canada a commencé à participer à ces appels hebdomadaires et a apporté une précieuse contribution. 	Deb Bergey, présidente

<p>2. <u>Occasion de présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tous les produits livrables, toutes les ressources et toutes les applications que vous souhaiteriez présenter à titre d'élément de démonstration au cours d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des éléments que vous souhaitez présenter, le temps requis, ainsi que toute autre information pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> Il existe quelques possibilités permettant de mettre en valeur les succès des membres, notamment la cartographie du parcours client en ce qui concerne le processus de dépistage de la COVID-19 mis en œuvre par la santé publique à York, les outils de formation à Saskatoon et certains outils de dépistage numérique destinés au personnel à Peel. Un certain nombre d'administrations envisagent de regrouper les services de comptoir. 	<p>Deb Bergey, présidente</p>
<p>3. <u>Problèmes et besoins :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration intergouvernementale peut aider à faire progresser (p. ex., un projet pilote). Dans la mesure du possible, fournissez des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet, ainsi que sur les résultats ou les produits livrables ciblés. 	<ul style="list-style-type: none"> Recherche des contacts dans le cas d'interactions ponctuelles non documentées, notamment dans le cas d'une personne qui se rend dans un édifice municipal pour poser une question. Le risque est faible, car le personnel est généralement derrière le plexiglas et l'interaction est de courte durée. Documentation et outils de formation destinés au personnel. Messages destinés au public : nos bureaux sont ouverts, mais des restrictions sont en vigueur, et certains services sont encore limités. 	<p>Deb Bergey, présidente</p>