

Modèle de partage de l'information du CPSSP – septembre 2020

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2020.

Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées en dehors du CPSSP sans l'approbation de la juridiction membre (auteur).

Les administrations sont priées de limiter le partage d'information à un maximum de 3 pages.

Administration :		Personnes-ressources
1. <u>Priorités et réalisations:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2-3 priorités / initiatives de prestation de services au cours des 6 à 12 prochains mois, et les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès et / ou étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	Orientation interne <ul style="list-style-type: none"> • En 2020-2021, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) poursuivra la mise en œuvre de son approche renouvelée axée sur les services pour appuyer les priorités ministérielles clés et l'orientation du gouvernement dans le domaine de la gestion des services, et continuera de trouver des occasions d'améliorer la satisfaction des clients. • Avec la publication de la Politique sur les services et le numérique à l'échelle du GC, SPAC a publié son premier plan d'activité intégré qui rehausse le niveau de service à l'échelle de nos secteurs traditionnels de prestation de services et qui nous positionne comme des chefs de file du service à la clientèle, du traitement des paiements, de l'achat et de la gérance des biens. Il servira de tremplin pour l'amélioration de la cohésion et de la collaboration, et guidera SPAC dans l'élaboration d'une stratégie de services mieux intégrée et axée sur le client (2021-2024) qui définira la façon dont le Ministère gère la prestation de services, l'information et les données, la technologie de l'information et la cybersécurité à l'ère numérique. Un nouveau bureau de gestion des services ministériels et des bureaux de gestion des services des directions générales seront au cœur de cette initiative. • SPAC a terminé la phase I du projet de solution de gestion intégrée des services. Ce projet changera la façon dont nous travaillons et interagissons avec nos clients. À cela s'ajoute un nouveau catalogue de services ministériels qui regroupera les services pour les clients afin de rendre leur expérience de service harmonieuse. Orientation externe <ul style="list-style-type: none"> • SPAC cherche à peaufiner son approche en matière de mesures pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'échelle du Ministère et à s'appuyer sur l'actuel « sondage éclair » mené auprès d'environ 29 ministères et organismes. Ces résultats serviront à encourager le Ministère à améliorer la prestation de ses services dans des domaines comme les biens immobiliers, la traduction et l'interprétation, les acquisitions, la sécurité des contrats, la rémunération et les pensions, et des solutions habilitantes comme la gestion de cas. • De plus, un « environnement numérique intégré » qui tirera parti des capacités de la plateforme M365 est en développement. 	

	<ul style="list-style-type: none"> À SPAC, nous continuons à repousser les limites, créons une collaboration externe et élaborons des solutions d'interopérabilité qui permettront d'obtenir un GC numérique (p. ex. « UnGC » et « Ouvert par défaut »). De plus, l'excellence du service à la clientèle demeure au premier plan de la façon dont nous offrons des services. En effet, une compétence en service à la clientèle a été intégrée à l'apprentissage, la dotation, la gestion du rendement et la reconnaissance. Nous avons récemment entrepris de mettre à jour la formation sur le service à la clientèle de SPAC afin de l'harmoniser avec nos priorités en matière de gestion des services et numériques. 	
2. <u>Opportunité de présentation:</u> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tout (s) livrable (s), ressource (s) ou application (s) que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des articles au profil, du temps requis et de toute autre information pertinente. 	<p>Cadre de services de SPAC</p> <p>SPAC entreprend plusieurs initiatives à long terme pour améliorer l'accessibilité, la qualité et la rapidité de ses services. La majorité de nos services en sont à diverses étapes de transformation, et les mises à jour d'outils numériques plus accessibles se multiplient. Un cadre a été élaboré pour orienter les discussions sur notre parcours de service.</p> <p>Atelier sur le leadership</p> <p>Nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre sous-ministre sur un atelier qui sera donné à nos hauts dirigeants cet automne afin de tirer parti de l'élan de transformation des services qui a lieu à l'échelle de SPAC. Notre objectif est de continuer à abolir le cloisonnement, à travailler ensemble et à apprendre les uns des autres tout en inspirant de nouvelles transformations de services qui sont rendues possibles grâce au numérique et en tenant compte en priorité des données et de l'expérience utilisateur. Cet atelier en plusieurs étapes sera divisé en trois séances progressives qui reposeront sur les résultats obtenus au cours de chaque séance. On s'attend à ce qu'il apporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> une meilleure compréhension de ce que nos clients attendent de nos produits ou services; une cohésion et une convergence numérique vers une approche commune de la prestation de services dans un environnement axé sur le client; une compréhension éclairée de nos clients acquise selon des façons plus larges, approfondies et significatives pour les processus d'élaboration de stratégies de notre organisation. 	
3. <u>Problèmes / besoins:</u> <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjuridictionnelle 	Aucun problème.	



peut aider à faire progresser (p. Ex. projet pilote).

- Si disponibles, **fournir des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats / livrables visés.**