

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Février 2019

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de février 2019.

Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).

COMPÉTENCE :		Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC a mis au point une Stratégie de gestion des services à la clientèle de trois (3) ans. La Stratégie détermine les objectifs d'amélioration des services et est appuyée par un plan d'exécution pour assurer des progrès vers les objectifs. • SPAC a étendu son projet-pilote avec Services aux Autochtones Canada afin d'offrir une approche à guichet unique pour améliorer la coordination de certains services de SPAC et de SPC. • SPAC a mis à l'essai des outils de rétroaction en ligne qui permettront aux clients de fournir plus facilement leur rétroaction sur les services et les améliorations de services. • SPAC a également mené un projet-pilote de six semaines visant à élaborer des analyses de cas d'utilisation et à déterminer les besoins opérationnels pour une plateforme de gestion intégrée des services et a travaillé avec SPC à la publication d'une DP concernant un outil qui serait commun à tout le gouvernement du Canada. • SPAC a adopté le numéro d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada (ARC) comme identificateur numérique commun des entreprises pour plusieurs programmes, y compris Achats et ventes et GCSurplus et travaille avec les directions de SPAC pour relever d'autres possibilités d'étendre son utilisation. Cela favorise la vérification et l'échange de renseignements entre les ministères et facilite l'accès aux services pour les clients. • À l'appui de la crise des demandeurs d'asile, SPAC a joué un rôle clé au Centre des opérations du gouvernement (COG) et dans la région du Québec pour obtenir l'espace qui a permis à l'Agence des services frontaliers du Canada et à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada d'accroître la capacité de leurs opérations de triage et de traitement et de fournir des abris temporaires. SPAC a également participé activement à l'élaboration des leçons tirées afin que le gouvernement du Canada soit mieux préparé à réagir aux afflux de migrants aux postes frontaliers, au besoin. 	

2. Priorités :

Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.

- SPAC continuera de mettre l'accent sur l'adoption d'outils communs à l'échelle du GC, y compris GCDocs, GCCase et Mes RHGC, de façon à ce que le gouvernement du Canada soit mieux en mesure d'établir un guichet unique en ligne et une gestion commune de l'authentification et de l'identification.
- Une autre priorité de SPAC est l'élaboration d'un catalogue de services pangouvernemental qui permettra aux clients d'accéder facilement à l'information et aux services par de multiples moyens.
- Mise en place des réunions entre les cabinets de ministre avec le ministère fédéral pour assurer l'harmonisation des ressources et activités de service de SPAC avec le programme du gouvernement du Canada pour améliorer les services offerts aux Canadiens.
- L'élaboration d'une Stratégie ministérielle relative aux services numériques afin de mieux appuyer la prestation de services à l'ère du numérique. L'accent sera mis sur l'utilisation des plateformes numériques actuelles en vue de mettre en place un flux de travaux ministériel de gestion de l'innovation qui appuiera le cycle de vie de l'innovation, de la génération d'idées à l'expérimentation et la mise en œuvre en passant par la gestion.
- SPAC entreprend plusieurs initiatives à long terme visant à améliorer l'accessibilité, la qualité et la rapidité de ses services. Ceci comprend :
 - La détermination des exigences du nouveau système d'appel d'offres pour GCsurplus qu'il facilitera pour les Canadiens et les entreprises canadiennes l'inscription et l'achat des matériaux excédentaires.
 - L'élaboration et la mise en œuvre des processus d'approvisionnement agile et d'un système d'approvisionnement électronique.
 - Renforcement de l'architecture des normes de service pour qu'elle soit robuste et en harmonie avec les cadres de mesure du rendement et les résultats visés et les résultats obtenus. Il s'agira notamment de faire progresser l'objectif de SPAC consistant à publier des renseignements en temps réel sur la satisfaction des clients, les normes de service et d'autres renseignements sur les services axés sur l'amélioration de l'expérience des clients en matière de services.
- SPAC travaille avec Emploi et Développement social Canada pour mettre en œuvre le projet phare du Centre de Service Canada et du Bureau des passeports au 4900 rue Yonge (Toronto) où les offres de Service Canada seront maintenant combinées avec des services de passeport. Ce modèle

	<p>phare sera repris partout au pays là où l'intégration des opérations serait idéale. La conception pousse l'enveloppe du point de vue de l'expérience liée aux technologies, à l'accessibilité, aux meubles, et au service à la clientèle. Les travaux ont commencé à l'automne 2017, la phase 1 a ouvert fin octobre 2018 et la phase 2 devrait être inaugurée en novembre 2020.</p>	
<p>3. <u>Présentation/échange</u> : Existe-t-il des ressources dans votre administration, par exemple, des formulaires de demande, des processus, que d'autres administrations peuvent vouloir utiliser ou mettre en œuvre? (Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC a publié Nos services, nos normes et nos résultats en ligne. Ces normes offrent aux clients d'importants renseignements sur la rapidité, la précision et l'accessibilité de nos services et forment une partie importante de la stratégie du ministère pour améliorer la qualité des services et renforcer les partenariats avec les clients dans l'ensemble des ministères. • En date du 1^{er} janvier 2018, SPAC a 63 jeux de données disponibles sur le Portail du gouvernement ouvert qui permettent un accès accru du public aux données et à l'information du gouvernement, et de créer un gouvernement plus réactif, accessible et transparent. • SPAC a adopté la classification UNSPSC (code de classification des produits et services des Nations Unies) et commencera à l'utiliser pour déterminer les produits des activités d'approvisionnement. Au cours de la transition du Numéro d'identification des biens et services (NIBS) au UNSPC, les renseignements sur Achatsetventes.gc.ca, y compris les sections Appels d'offres, Offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement et Contrats octroyés, seront éventuellement liés et interreliés au moyen du UNSPSC. • SPAC a introduit un nouveau tableau de bord sur la rémunération de la fonction publique. Le tableau de bord a été restructuré afin de mieux suivre les progrès accomplis en veillant à ce que les fonctionnaires soient payés avec exactitude et à temps. 	
<p>4. <u>Questions et besoins</u> : Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation des services dont vous aimeriez faire part au Conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>		