

Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) : **Manitoba - 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> <p>Innovation – Fonds de capital pour la transformation : La province a créé un nouveau fonds de capital pour la transformation en vue d'appuyer les initiatives novatrices, dans le but de bâtir un service public moderne et dynamique. Collectivement, ces projets permettront d'économiser plus de 110 millions de dollars sur 10 ans. On compte parmi les différents projets de prestation de services financés qui entreront en service au cours des trois prochains mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la création d'un service d'automatisation des processus robotisés; • la déclaration de naissance par voie électronique (BEC); • un portail libre-service en ligne permettant de gérer différents crédits d'impôt du Manitoba; • un projet-pilote de signatures numériques; • la mise en œuvre d'un programme de santé mentale électronique éprouvé cliniquement (en ligne et par téléphone). <p>Innovation – Services en ligne : Le Manitoba a lancé un nouveau cours en ligne dans le cadre du Certificat de préparation des jeunes travailleurs, dans le but d'enseigner aux jeunes les bases en lien avec les droits et les responsabilités des travailleurs et des employeurs en matière de santé et de sécurité au travail.</p> <p>Innovation – Rationalisation des processus réglementaires visant les producteurs de grain : Dans le but de réduire les formalités et d'améliorer les services offerts aux producteurs, le Manitoba a rationalisé les processus pour l'inspection et l'approbation des séchoirs à grains. Dans le but d'améliorer les services, le Manitoba a établi un processus de réservation central coordonné avec Manitoba Hydro qui permet de simplifier la prise de rendez-vous pour les inspections. De plus, la disponibilité des inspecteurs a été élargie, de sorte à couvrir les soirées et les fins de semaine pendant la saison des récoltes. Une ligne d'assistance concernant les inspections sera également offerte 24 heures sur 24, du 15 août au 31 décembre.</p> <p>Innovation – Services de soins communs : Le 12 février, 12 000 employés du ministère de la Santé et des régions régionales de la santé ont été officiellement transférés au nouvel organisme Soins communs. Cette fusion touchera cinq groupes ou établissements distincts du système de soins de santé : le Centre des sciences de la santé, les Services médicaux d'urgence et le transport de patients, l'imagerie diagnostique, les services de santé numérique</p> | <p>Guy Gordon Finances Manitoba – Services centraux Guy.Gordon@gov.mb.ca</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>et le soutien organisationnel, y compris la planification des immobilisations et les services juridiques.</p> <p>Innovation – Certification des gestionnaires et des cadres des services centraux à titre de professionnels de la gestion de services : Trente gestionnaires et cadres supérieurs issus de l'ensemble des services centraux (Technologie de l'information (TI), Flotte de véhicules, Installations et Approvisionnement) ont reçu leur certification de <i>Gestionnaire de services certifié</i> de l'<i>Institut des services axés sur les citoyens</i>. Ce programme est obligatoire pour tous les cadres et gestionnaires, et plus de 30 autres gestionnaires travaillent actuellement à l'obtention de leur propre certification. Les programmes de Gestionnaire de services certifié (GSC) et de Professionnel de la prestation de services certifié (PPSC) de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) seront mis en place dans trois ministères supplémentaires (les ministères des Finances, de l'Infrastructure et des Relations municipales) pendant l'exercice financier de 2019-2020.</p> | |
| <p>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.</p> | <p>Transformation et modernisation</p> <p>Transformation de la fonction publique manitobaine : Menée par le greffier du Conseil exécutif, la transformation de la fonction publique manitobaine vise principalement à changer le fonctionnement de la fonction publique du Manitoba. Au cours des 5 derniers mois, les efforts de transformation ont pris de l'ampleur, grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'établissement de protocoles standards relatifs à l'engagement citoyen; • l'accent placé sur l'expérience des clients et la conception de services axée sur les utilisateurs; • l'utilisation plus fréquente de méthodes d'ingénierie novatrices; • l'expansion de la gestion LEAN et l'amélioration des processus; • la responsabilisation de la gestion des talents. <p>Les importants systèmes de prestation de services gouvernementaux subissent une importante restructuration, notamment dans les domaines de la santé, de la justice et de l'infrastructure (autoroutes).</p> <p>Comme on peut le constater dans la mise à jour des lettres de mandat du ministre, ces initiatives reflètent les efforts continus effectués par le gouvernement dans le but de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier une transformation de la fonction publique pour offrir de meilleurs résultats pour les Manitobains; - mettre en place des mécanismes afin de veiller à ce que le gouvernement dépense plus intelligemment; - simplifier la prestation des services au niveau le plus approprié du gouvernement; - élaborer un plan d'investissement à long terme dans le but de retirer plus de valeur des plans, afin de renouveler et construire des infrastructures stratégiques; | <p>Jacqueline Ratté Kohut Ministère de la Croissance, de l'Entreprise et du Commerce – Services financiers et stratégiques Jacqueline.RatteKohut@gov.mb.ca</p> |

- moderniser l'approvisionnement des biens et services.

Services internes – Modernisation de l'approvisionnement : Le Manitoba a lancé sa stratégie de modernisation de l'approvisionnement en décembre. Le Manitoba travaille à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie de modernisation de l'approvisionnement dans le but d'obtenir de meilleurs résultats tout en permettant aux contribuables d'économiser plus. Actuellement, le Manitoba passe des marchés individuels dans le cadre de ses projets, ce qui signifie qu'il gère souvent des processus d'appels d'offres disparates pour différents biens et services. Des examens effectués en 2012 et 2016 révèlent qu'il est nécessaire pour le gouvernement du Manitoba de moderniser ses services d'approvisionnement, dans le but de réaliser des économies de coûts.

La nouvelle approche à l'approvisionnement est connue sous le nom de *gestion des catégories*; cette approche permettra à la province d'effectuer une planification plus efficace. Un contrat peut être émis en vue de se procurer une catégorie précise de biens et de services pour plusieurs ministères, au lieu d'avoir plusieurs contrats différents. Cela permet au gouvernement de négocier les prix à la baisse lorsqu'il fait des achats importants de biens ou de services. Cela permet également au gouvernement de mieux gérer ses contrats.

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse procède actuellement à une mise à jour semblable de ses services d'approvisionnement.

Transformation des Services centraux du ministère des Finances : L'amélioration de la capacité opérationnelle et stratégique des Services centraux dans le gouvernement du Manitoba continue d'être une priorité harmonisée avec les objectifs du gouvernement visant à régler les finances, à réparer les services et à reconstruire l'économie. Cet objectif vise à faire en sorte que chaque secteur (p. ex., Technologie de l'information (TI), Approvisionnement, Installations, Flotte de véhicules et Logistique) soit en mesure de fournir des renseignements et des conseils opportuns et stratégiques au gouvernement, de faire preuve de contrôle et d'assurer une gestion opérationnelle évoluée; chaque secteur doit être axé sur les clients et doit apporter de la valeur de façon prévisible et fiable aux ministères et organismes qui cherchent à atteindre les objectifs du gouvernement. Afin d'appuyer cet effort, les Services centraux ont défini et communiqué quatre priorités stratégiques, à savoir :

- *veiller à ce que le gouvernement réalise des économies par rapport aux exercices précédents;*
- *offrir des services de haute qualité;*
- *équilibrer l'excellence transactionnelle en fournissant une valeur stratégique;*
- *diriger le changement transformationnel.*

| | | |
|---|--|--|
| <p>3. <u>Présentation et échange</u> : Existe-t-il des ressources dans votre compétence comme des applications, des processus, entre autres, que d'autres compétences peuvent s'intéresser à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre compétence? (Ces renseignements éclaireront la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p> | <p>Services internes et partagés : Mise en œuvre personnalisée du programme de formation des GSC de l'ISAC à l'intention des gestionnaires responsables de la prestation de services internes (information et TI, approvisionnement, biens, flotte, etc.).</p> | <p>Guy Gordon Finances Manitoba – Services centraux Guy.Gordon@gov.mb.ca</p> |
| <p>4. <u>Enjeux et besoins</u> : Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p> | <p>Le Manitoba cherche toujours à obtenir le point de vue du CPSSP sur les domaines d'intérêt suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de prestation de services numériques • Conception du service et laboratoires de service • Renseignements axés sur les données – Gouvernement ouvert, données ouvertes et données volumineuses • Automatisation de l'effectif – Automatisation des processus robotisés • Engagement citoyen • Gestion des talents | <p>Guy Gordon Finances Manitoba – Services centraux Guy.Gordon@gov.mb.ca</p> |