



Collaboration des **R**éseaux de **S**ervices

Conseil de la prestation des services du secteur public
Le 28 février 2019

Objectif

- Fournir une mise à jour sur la Stratégie de mobilisation du Guide des partenariats en matière de prestation de services.
- Fournir une mise à jour sur la cartographie des points de services et demander l'approbation pour les prochaines étapes.
- Confirmer l'objectif des travaux à venir concernant les centres d'appels.
- Confirmer l'objectif du Groupe de travail, y compris les activités à venir.

Mandat de la collaboration des réseaux de services (CRS)

- Aider les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) et les municipalités à fournir des services plus uniformes et intégrés à leurs clients en exploitant leurs réseaux de prestation de services respectifs en mettant l'accent sur les trois moyens suivants :

➤ En personne



➤ Numérique



➤ Centre d'appels



- Fournir les outils et les ressources pour appuyer les occasions d'avoir une plus grande collaboration intergouvernementale.
- Sous-ministre champion : Nouveau-Brunswick (N.-B.).
- Membres du Groupe de travail : N.-B., Emploi et Développement social Canada (EDSC), Ontario (Ont.), Colombie-Britannique (C.-B.), Nouvelle-Écosse (N.-É.), Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.), Municipal Service Delivery Officials (MSDO), Association des systèmes d'information municipale (ASIM).

Guide des partenariats en matière de prestation de services

- Objectif : Mettre à profit les leçons tirées des partenariats de diffusion et de services numériques fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux (FPTM) existants en personne pour améliorer l'expérience des clients.
- En septembre 2018, les membres du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) ont demandé la mise en œuvre de la Stratégie de mobilisation du Guide des partenariats en matière de prestation de services en communiquant le Guide aux publics appropriés au sein de leurs administrations pour :
 - Accroître la sensibilisation des partenariats de prestation de services existants en vue de reproduire ou d'élargir les partenariats.
 - Améliorer les partenariats au moyen des pratiques exemplaires, des exemples, des études de cas et des coordonnées fournies dans le Guide.
- Réalisations :
 - Le Guide a été publié, décrit et bien reçu.
 - La création de nouveaux partenariats a été appuyée par le Guide, ce qui a mené à une meilleure intégration des services aux clients, p. ex., :
 - octroi de permis pour les embarcations de plaisance : Service Nouveau-Brunswick, Transports Canada;
 - prestation de services virtuels à Grand Manan : Service Nouveau-Brunswick, Service Canada.
- État :
 - Cette tâche est maintenant achevée.
 - Le Guide est accessible à partir du site Web de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) (<https://iccs-isac.org/fr/resources-tools/behavioural-insight-playbook>) et de GCcollab (<https://gccollab.ca>).

Cartographie des points de service : Outil pour les renseignements organisationnels

- Objectif : Établir un système de base pancanadien de points de service pour déterminer les possibilités de collaboration de sensibilisation et en personne afin d'améliorer l'expérience des clients, en particulier pour les populations vulnérables.
- En septembre 2018, le CPSSP a confirmé que le Groupe de travail devrait continuer d'améliorer le prototype et il devrait continuer d'examiner sa mise à l'essai avec Service Nouveau-Brunswick.
- Réalisations :
 - Depuis septembre, on a ajouté à l'outil d'autres sources ouvertes de points de service et de données sociodémographiques :
 - Portails gouvernementaux sur les données ouvertes : centres d'emploi provinciaux pour la N.-É., l'Ont. et la C.-B..
 - Sites Web du gouvernement : des hyperliens vers certains points de service.
 - Les données du recensement de Statistique Canada, y compris les langues autochtones et l'indice du bien-être des collectivités.
 - Lieux autochtones : collectivités inuites, Premières Nations, conseils tribaux.
 - Même si le prototype a été amélioré, Service Nouveau-Brunswick a conclu qu'il n'est pas en mesure d'effectuer la mise à l'essai pour le moment; d'autres administrations n'ont pas exprimé le désir de mettre l'outil à l'essai.
- Recommandations :
 - À l'heure actuelle, il n'y aura pas d'autres efforts pour élargir et améliorer le prototype
 - EDSC examine la possibilité de rendre les données et les cartes existantes accessibles afin que les membres intéressés puissent en tirer parti (voir l'annexe A pour connaître les leçons apprises; le guide de l'utilisateur est fourni séparément).

Cartographie des points de service : chercheur de prestations et de services axé sur le public

- Objectif : Pour simplifier la recherche de services gouvernementaux, en misant sur les efforts de l'outil de cartographie des points de service – Renseignements organisationnels.
- En janvier 2018, la Table des sous-ministres FPT a appuyé l'idée d'un chercheur de prestations et de services axé sur le public; elle a demandé aux administrations de communiquer autant de données que possible à l'aide des canaux de données ouvertes tout en continuant à encourager les clients à utiliser la voie numérique.
- En février 2018, le CPSSP a reconnu que la compréhension du fait que le problème serait réglé avec un nouveau chercheur de services était nécessaire avant que nous puissions élaborer une solution
- En septembre 2018, étant donné que plusieurs administrations ont élaboré leurs propres solutions ou sont en voie de le faire, le CPSSP a convenu qu'au lieu de se concentrer sur une approche de solution unique, le Groupe de travail examinerait des pratiques ouvertes pour tirer parti des solutions existantes.
- Réalisations :
 - Consultation avec plusieurs administrations qui ont élaboré leurs propres chercheurs de services ou des cartes géomatiques interactives, ou qui sont en voie de le faire, afin que le public apprenne de leurs expériences.
 - Présentation d'un exemple de services groupés (histoire du nouvel utilisateur) pour le défi des données de Statistique Canada (CANDEV – octobre 2018); les concurrents ont élaboré un projet de validation de principe pour un chercheur de service interactif de cartographie géomatique FPTM à l'aide d'une source ouverte et des données disponibles dans le domaine public.
 - Ces activités ont confirmé que les demandes de cartographie géomatique liées aux services, élaborées au moyen de pratiques ouvertes, pourraient être exploitées et modifiées par les administrations afin de répondre à leurs besoins opérationnels uniques.
- Recommandations :
 - Les membres sont invités à rendre leurs données des points de service à la disposition du public accessibles au moyen de portails de données ouvertes afin de faciliter la création de solutions de services FPTM novatrices.
 - EDSC rend les leçons apprises accessibles (annexe A) pour appuyer les administrations dans leurs propres efforts.

Centres d'appels

- La portée originale des travaux de la CRS approuvés en 2016 propose que l'étape ultérieure des travaux pourrait examiner des possibilités de collaboration entre les administrations en ce qui concerne les centres d'appels, à la condition qu'il y ait un intérêt parmi les membres.
- En septembre 2018, les membres du CPSSP ont exprimé leur intérêt à examiner ces possibilités de collaboration, ainsi que l'incidence des avancées en matière de prestation de services numériques sur ce canal.
- Le but de la discussion d'aujourd'hui est le suivant :
 - Décrire les approches novatrices des centres d'appels de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick.
 - Confirmer les problèmes que nous essayons de résoudre et les prochaines étapes.

Approches novatrices des centres d'appels

- Service BC (voir la présentation fournie séparément)
 - Les nouvelles technologies comme la vidéoclavardage, la co-exploration et la prestation de services numériques de soutien de SMS, en plus d'encourager le changement des canaux.
 - Passage de processus axés sur les renseignements à des processus axés sur les transactions.
 - Vérification de l'identification numérique.
 - Accent mis sur les principaux indicateurs de rendement non traditionnels, y compris la satisfaction des clients et des partenaires, ainsi que la croissance et l'amélioration des services.
- Service NB
 - Mettre en œuvre une approche similaire à celle de la modernisation des centres d'appels de la C.-B..
 - Réduire le nombre de centres d'appels de 44 à 1.

Questions de discussion concernant les centres d'appels

- Y a-t-il un enjeu au niveau du canal des centres d'appels qui devrait être examiné? Par exemple :
 - Est-ce que les clients qui communiquent avec le mauvais ordre de gouvernement ou le mauvais centre d'appels éprouvent de graves difficultés au niveau de la prestation de services?
 - L'ampleur des difficultés n'a pas été quantifiée; il existe des divergences d'opinions quant à la gravité et à l'incidence.
 - Il existe des solutions de rechange pour réorienter les clients vers la bonne organisation de prestation de services, et celles-ci fonctionnent bien.
 - Possibilités d'échange des renseignements, l'indexation de l'information est déjà disponible.
 - Quel niveau de connaissances les agents des centres d'appels de chaque administration devraient-ils avoir à propos des services et des processus des autres administrations? Quelles sont les questions liées à la reddition de comptes et à la formation?
 - La résolution au premier point de contact est-elle vraiment le résultat souhaité?
 - Offririons-nous aux clients un meilleur service en les informant de l'endroit où ils peuvent se rendre pour les questions de suivi sur le même enjeu, plutôt que de les faire rappeler le même mauvais numéro?
 - Quelles sont les répercussions des appels répétés au mauvais ordre de gouvernement sur l'accessibilité et le rendement de nos centres d'appels?
 - Les clients seraient-ils mieux servis par des administrations mettant l'accent sur la simplification de la prestation des services et l'accès aux prestations afin qu'ils n'aient pas à appeler?
 - Qu'en est-il des services ou des groupes de services qui concernent divers ordres du gouvernement?
 - Par exemple, portefeuille perdu, services aux jeunes, événements de la vie.
- Quel serait le niveau de priorité des difficultés énumérées concernant les centres d'appels par rapport à celles que le CPSSP pourrait souhaiter examiner?
 - Y a-t-il d'autres domaines d'examen qui pourraient créer une plus grande incidence sur l'expérience des clients et les résultats pour les clients?

Prochaines étapes

- Le Groupe de travail a terminé avec succès son mandat original de mettre au point des outils pour tirer parti des réseaux de prestation de services numériques et en personne de chacun afin d'améliorer l'expérience des clients par l'intermédiaire de partenariats :
 - Guide des partenariats en matière de prestation de services.
 - Cartographie des points de service.
- Recommandations :
 - Le Groupe de travail sur la CRS doit être éliminé.
 - Si les discussions d'aujourd'hui ont donné lieu à un enjeu FPTM clairement défini concernant les centres d'appels, un nouveau groupe de travail sera mis sur pied pour traiter cette question.

Annexe A : Leçons apprises de la cartographie des points de service

- Plusieurs organisations ont réalisé d'importants progrès dans l'élaboration d'applications de cartographies géomatiques ou dans la prestation des données géospatiales; voici des sources précieuses de renseignements pour les administrations intéressées :
 - Service Ontario, région de York, Plateforme géospatiale fédérale, Postes Canada, EDSC, Statistique Canada, Service NB et Google.
- Les défis concernant l'acquisition, l'exhaustivité et l'exactitude des données peuvent être surmontés en grande partie si toutes les administrations rendent leurs données de points de services à la disposition du public disponibles sur leurs portails de données ouvertes :
 - Les données sur les points de service, les centres d'emploi, les communautés autochtones et sociodémographiques ont été facilement téléversées dans l'outil à partir de l'un des portails de données ouvertes suivants : Alberta (Alb.), N.-É., Ont., C.-B., gouvernement du Canada.
 - Projet de mise en page des données ouvertes : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et URL du site Web des points de service.
 - L'acquisition de données provenant de points de service municipaux a été difficile d'un point de vue pancanadien puisque nous ignorons l'identité des sources faisant autorité ou du nombre de sources.
- De nombreuses organisations élaborent des solutions géospatiales à l'aide du code source ouvert qui peut les rendre plus transportables, adaptables et évolutives pour répondre aux besoins uniques des administrations; l'outil d'exploitation de données des points de service a été élaboré à l'aide d'un logiciel privé qui présentait certains défis en matière d'échange, comme des restrictions à l'octroi des licences.
- Sans un promoteur client (l'utilisateur final) indiqué au début du projet qui est à la recherche d'une solution pour un problème ou un besoin d'affaires bien défini, l'outil d'exploitation des données de la cartographie des points de service n'a pas été en mesure d'avancer à l'étape de la mise à l'essai.
- Comme les administrations dirigent les citoyens vers le canal numérique et le libre-service, et avec des applications comme Google Maps qui deviennent le choix par défaut initial des clients en matière de recherche, le besoin des entreprises d'avoir un autre chercheur de services et de prestations n'était pas apparent.