

Élaboration d'un programme de travail stratégique et robuste pour les prochaines réunions du CPSSP

28 octobre 2021

Objectifs

- ▶ Identifier les secteurs sur lesquels le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) devrait axer ses activités à venir pour mieux se positionner en tant que leader d'opinion pancanadien et pour l'ensemble des administrations en matière de services gouvernementaux
- ▶ Discuter des mécanismes des prochaines réunions et des processus du CPSSP pour favoriser l'engagement et le soutien des membres afin obtenir des résultats.

La raison d'être du CPSSP

Lors de la discussion stratégique du CPSSP en septembre 2020, les membres se sont convenus de ce qui suit :

Poursuivre les activités suivantes :

- ▶ Se faire le porte-parole du client et servir d'incubateur d'idées pour améliorer la prestation de services intégrés et globaux aux citoyens et aux entreprises.
- ▶ Être un catalyseur pour l'échange de renseignements, la détermination des défis communs, le lancement de recherches et la compréhension des besoins des clients, la création de solutions pratiques et l'établissement de liens entre les services gouvernementaux dans la mesure du possible.

Devenir plus stratégique pour comprendre où vont les clients, et non d'où ils viennent :

- ▶ Développer l'intelligence stratégique du CPSSP, p. ex. en tirant meilleur parti du comité de recherche et de l'analyste stratégique de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), ainsi que des experts externes.

Renforcer les liens avec la Table des SM FPT sur la collaboration relative à la prestation de services :

- ▶ Tirer profit de l'harmonisation des secrétariats pour renforcer la communication et les possibilités de collaboration.
- ▶ Faire un meilleur usage de la Table des SM FPT en tant que source de leadership et de ressources, et élargir le dialogue bilatéral en temps réel avec les SM FPT sur les priorités et les résultats attendus.

Secteurs prioritaires des douze derniers mois

Depuis septembre 2020, le CPSSP a mis l'accent sur les questions suivantes, conformément aux trois grandes priorités des Conseils mixtes.

Les services axés sur le client

- ▶ **Modes de prestation de services**
 - ❖ Centres de contact (C.-B., EDSC)
 - ❖ Système en ligne de prise de rendez-vous (N.-É., C.-B.)
 - ❖ Eva l'agente conversationnelle (Ont.)
 - ❖ Résultats de l'analyse par administration sur la réduction des temps d'attente (ISAC)
- ▶ **Services numériques**
 - ❖ Démonstration du registre des naissances en ligne de l'Alberta (Alb.)
- ▶ **Renseignements tirés des données**
 - ❖ Le groupe de travail sur le gouvernement ouvert mène une discussion sur les données ouvertes dans un contexte de prestation de services.
- ▶ **Conception du service aux citoyens**
 - ❖ Schématisation du parcours des clients pendant la pandémie de COVID-19 (MSDO)
 - ❖ Cadre sur le parcours vers l'accessibilité, la qualité et la rapidité des services de SPAC (SPAC)
- ▶ **Populations marginalisées et ayant un accès limité aux services**
 - ❖ Les populations marginalisées et ayant un accès limité aux services dans un contexte de services numériques (EDSC)

L'identité numérique

- ▶ Mise à jour sur l'identité numérique et le travail concernant la preuve de vaccination (ISAC et le responsable exécutif du programme de l'identité numérique)

Les renseignements et recherches stratégiques

- ❖ Tirer parti des analyses de recherche de l'ISAC, du comité de recherche sur les renseignements relatifs aux besoins et aux attentes des clients (ISAC, comité de recherche)
- ❖ L'importance de la recherche sur la satisfaction des citoyens (ISAC, comité de recherche)
- ❖ Nouveau mode d'échange de renseignements du CPSSP et analyse (ISAC)
- ❖ Rapport exécutif de recherche - Expérience numérique ou humaine (ISAC, comité de recherche)
- ❖ Rapport exécutif de recherche - Gestion des données à l'ère du numérique (ISAC, comité de recherche)
- ❖ Rapport exécutif de recherche - Essai de convivialité au gouvernement (ISAC, comité de recherche)
- ❖ L'importance de la recherche sur la satisfaction des citoyens pour améliorer la prestation de services dans le secteur public (ISAC, comité de recherche)

Leçons tirées de la pandémie de COVID-19

La pandémie a fait ressortir certaines **lacunes** au chapitre de la prestation de services, mais aussi de belles **occasions** à saisir, par exemple :

- La capacité du CPSSCP de se mobiliser rapidement pour répondre à de nouveaux besoins urgents à l'échelle du pays pourrait être mise à profit dans un autre contexte
- La nécessité d'adopter une stratégie axée sur les données pour obtenir des renseignements et des recommandations en temps réel afin d'offrir des services nouveaux, améliorés et efficaces aux citoyens
- Poursuivre sur la dynamique actuelle et tirer parti des technologies numériques pour améliorer la prestation de services

Demander à l'ISAC de fournir des citations si cela est possible.

À l'avenir, quelles sont les occasions à saisir pour le CPSSP?

Au-delà de la pandémie de COVID-19 et des répercussions sur la prestation de services à long terme dans ce qui deviendra la nouvelle normalité, il sera possible d'accroître la valeur ajoutée du CPSSP en prenant les mesures suivantes :

▶ Établir l'ordre du jour des prochaines réunions

- Permettre au Conseil d'être à l'avant-garde de l'évolution stratégique du service en discutant des enjeux et des tendances émergentes qui sont ou qui seront bientôt des questions préoccupantes en matière de services
- Optimiser les occasions d'utiliser les principaux points à retenir issus des discussions stratégiques pour mobiliser les autres de façon proactive et éclairer les efforts et les résultats des administrations

▶ Réfléchir à l'approche et au format des rencontres du CPSSP

- Tirer davantage parti de l'expertise des membres et des experts pour permettre au CPSSP d'être le pionnier de l'innovation qui améliorera l'expérience client dans le cadre des services gouvernementaux
- Organiser des forums plus interactifs (p. ex. des discussions d'experts) réunissant des experts des administrations et de divers secteurs

▶ Renforcer notre lien avec la Table des SM FTP

- Bâtir une étroite relation entre les membres du CPSSP et de la Table des SM FPT pour permettre à ces deux groupes de mettre à contribution leur leadership au sein de l'environnement de prestation de services de demain

Établir l'ordre du jour des prochaines réunions

- ▶ Voici des idées de sujets que le CPSSP pourrait aborder au cours des six à neuf prochains mois (voir les détails à l'annexe A).

Gestion de l'expérience client	Modernisation des modèles de prestation de services	Stratégie de données
Intelligence artificielle et automatisation des processus robotisés	Servir les populations marginalisées et celles qui ont un accès limité aux services	Accessibilité pour les personnes en situation de handicap
Gestion intégrée des modes de prestation de services	Conception agile et intégrée des politiques et des services	Outils numérique pour rendre les employés plus autonomes

- ▶ Veuillez voter pour les priorités les plus importantes pour votre administration

Questions à débattre

- ▶ Les membres sont-ils d'accord pour dire que les principales priorités déterminées par le vote sont celles que le CPSSP devrait aborder au cours des six à neuf prochains mois?
 - Quels sont les autres enjeux clés dont votre administration souhaite mettre de l'avant?
 - Quels sont les nouveaux sujets qui ressortent au sein de votre administration et qui devraient éclairer les priorités actuelles ou devenir de nouveaux domaines d'intérêt?
 - Quels sujets ont été abordés au cours des douze derniers mois et devraient être remis sur la table pour qu'on en discute davantage ou qu'on prenne des mesures y relatives?
- ▶ Logistique et processus
 - Les membres conviennent-ils qu'il est nécessaire de préparer, d'organiser et de mettre en forme ces points à l'ordre du jour en faisant appel aux bons experts pour obtenir des résultats pertinents - « quoi faire pour le service » - et de positionner le CPSSP en tant que leader d'opinion pancanadien et pour l'ensemble des administrations?
 - Les membres sont-ils en mesure de diriger ou de codiriger les points à l'ordre du jour en collaboration avec l'ISAC, les coprésidents du CPSSP et les groupes de travail/communautés de pratique connexes pour obtenir les résultats escomptés?
- ▶ Les membres voient-ils l'utilité d'établir une relation plus étroite et plus solide avec la Table des SM FPT pour influencer la prestation de meilleurs services aux Canadiens?
 - Serait-il pertinent d'inviter les coprésidents de la Table des SM FPT à une discussion avec le CPSSP?

Prochaines étapes

- ▶ Rédiger le programme stratégique du CPSSP (pour les six à neuf prochains mois) en fonction des discussions d'aujourd'hui
- ▶ Mettre en œuvre les décisions et les mesures de suivi en fonction de la planification des réunions du CPSSP et tirer parti des efforts et des discussions de la Table des SM FPT

Annexe A (page 1)

► Gestion de l'expérience client

- ❖ Objectif : Ramener l'expérience client au cœur même de la prestation de services
- ❖ Résultats : Réduction des obstacles en réglant les points problématiques des clients; les employés sont capables d'appliquer les outils et conseils liés à l'expérience client; les décisions liées aux priorités et aux investissements stratégiques tiennent systématiquement compte de l'expérience client

► Modernisation des modèles de prestation de services

- ❖ Objectif : Améliorer l'expérience client au chapitre du versement des prestations grâce à des plateformes fondées sur une technologie moderne, à de nouveaux services numériques et à de meilleures capacités en matière de gestion de service
- ❖ Résultat : Excellence du service

► Stratégie de données

- ❖ Objectif : Renforcer les capacités de nos organisations à se préparer en vue de la maturité des données (c.-à-d. préparer une stratégie de données efficace)
- ❖ Résultats : Permettre une réflexion horizontale, des décisions fondées sur des éléments probants et des améliorations proactives d'un bout à l'autre du spectre des politiques et des services

► Intelligence artificielle (IA) et automatisation des processus robotisés

- ❖ Objectif : Automatiser des processus internes et utiliser de manière optimale l'IA lorsqu'il est pertinent de le faire
- ❖ Résultats : Diminution des erreurs de traitement manuel et amélioration de la vitesse de traitement; meilleure gestion de la charge de travail en période de pointe; meilleur rendement et qualité améliorée; réduction des temps d'attente

► Servir les populations marginalisées et ayant un accès limité aux services

- ❖ Objectif : Optimiser l'accès pour les populations marginalisées et ayant un accès limité aux services en misant sur la conception du service
- ❖ Résultats : Meilleur accès aux programmes de prestations du gouvernement pour tous les Canadiens, y compris les groupes marginalisés, augmentant du coup les taux de participation de ces groupes aux programmes de prestations

Annexe A (page 2)

▶ Créer des services accessibles pour les personnes en situation de handicap

- ❖ Objectif : Améliorer l'accès aux services pour l'ensemble des clients; bâtir des partenariats et inclure l'ensemble des communautés de manière proactive
- ❖ Résultats : Nouvelles relations avec les communautés et partenaires afin de soutenir les personnes en situation de handicap; élargir la portée des partenariats de prestation de services avec d'autres administrations

▶ Gestion intégrée des modes de prestation de services

- ❖ Objectif : Créer une expérience harmonieuse et intégrée pour les Canadiens
- ❖ Résultats : Expérience client efficace, personnalisée et connectée dans l'ensemble des modes de prestation

▶ Conception agile et intégrée des politiques et des services

- ❖ Objectif : Adopter des processus de conception de services et de politiques adaptés et souples
- ❖ Résultats : Circonscription des problèmes, des défis et des occasions à saisir pour renforcer la conception et la prestation des services et pour renforcer la capacité de faire preuve d'agilité et de souplesse face au changement

▶ Outils numériques pour offrir aux employés une plus grande autonomie

- ❖ Objectif : Repenser notre culture, nos processus et nos outils pour accroître l'autonomisation des employés (p. ex., travail à distance/hybride) afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs finaux
- ❖ Résultats : Effectif autonome et inclusif inspiré par une nouvelle culture du numérique; processus et flux de travail améliorés