

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2019

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

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

ADMINISTRATION :	Personne-ressource
<p>1. Réalisations Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et/ou les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Services publics et Approvisionnement Canada (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 Services partagés Canada (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 terminé un projet pilote de six semaines visant à élaborer des études de cas d'utilisation et à déterminer les besoins opérationnels d'une plateforme de gestion intégrée des services, et a collaboré avec SPC pour cerner les besoins opérationnels communs et mettre en œuvre un outil unique de gestion des services en nuage à l'échelle du gouvernement du Canada (GC). • SPAC a adopté le numéro d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada 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 situation des demandeurs d'asile, SPAC a joué un rôle clé au Centre des opérations gouvernementales et dans la région du Québec en obtenant des locaux qui ont 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 ainsi qu'en fournissant des abris temporaires. SPAC participe aussi activement à l'élaboration des leçons retenues afin que le GC soit mieux préparé à réagir à l'afflux de migrants aux postes frontaliers, selon les besoins.

2. Priorités

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

- SPAC continuera de mettre l'accent sur l'adoption – à l'échelle du GC – d'outils communs, notamment GCdocs, GCcas et MesRHGC, à l'appui de l'approche UnGC pour la prestation de services et l'établissement d'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.
- Examiner la structure des frais de service et sa capacité de recueillir, d'analyser et de publier des renseignements sur le rendement des services en temps quasi réel.
- Élaborer – conformément à la nouvelle Politique sur les services et le numérique du GC – la stratégie ministérielle de services numériques afin de mieux soutenir la prestation de services à une ère 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. Elles comprennent :
 - La détermination des exigences d'un nouveau système d'appel d'offres pour GCSurplus qui 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 souples et d'un système d'approvisionnement électronique;
 - Le renforcement de l'architecture des normes de service pour qu'elle soit solide 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 phare sera repris dans tout le 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

	<p>clientèle. Les travaux ont commencé à l'automne 2017, la phase 1 a commencé 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, notamment des applications et des processus, que d'autres administrations souhaiteraient appliquer ou mettre en œuvre dans leur propre administration? <i>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC a publié <i>Nos services, nos normes et nos résultats</i> 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 15 août, SPAC a publié 245 ensembles de données sur le Portail du gouvernement ouvert qui permettent au public d'avoir un meilleur accès aux données et à l'information gouvernementales et de créer un gouvernement plus réceptif, accessible et transparent. • SPAC a adopté le United Nations standard products and services code (UNSPSC) 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 au UNSPSC, les renseignements sur Achatsetventes.gc.ca, y compris les sections Appels d'offres, Offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement, ainsi que 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> Veuillez décrire brièvement les enjeux relatifs à la prestation de services dont vous aimeriez faire part au conseil et la nature de l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>		