

An abstract graphic on the left side of the slide depicts a complex network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by various shapes, including circles and hexagons, in shades of blue and black. The lines connecting them are thin and light blue, creating a web-like structure that fills the left half of the image.

# Collaboration du réseau de service

Conseil de la prestation des services du secteur public  
Le 5 octobre 2017  
Charlottetown

# But

Discuter de modèles de partenariats novateurs en cours et préparer la voie à l'atelier sur l'intégration des services.

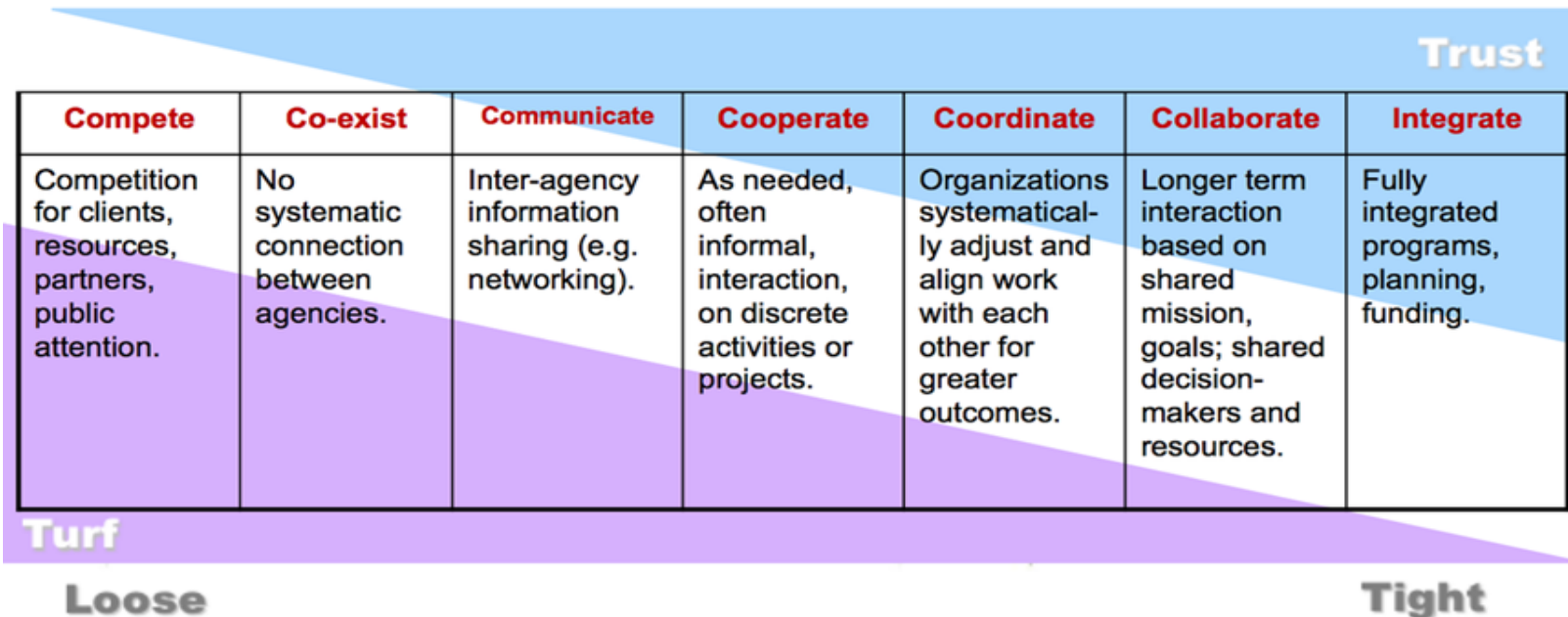
Donner une mise à jour sur les initiatives clés qui sont en cours.

Demander l'approbation des prochaines étapes.

# Bâtir une prestation de services plus intégrée

L'intégration du service peut améliorer les expériences de clients, tout en améliorant l'efficacité et les résultats.

## The Collaboration Continuum



Différents types de partenariats émergents peuvent aborder les divers besoins des administrations et des clients

- Une sensibilisation conjointe peut accroître l'accès aux régions éloignées
- Des espaces partagés peuvent créer des efficiences
- La collaboration numérique peut stimuler l'innovation en matière de service

Il existe un créneau de réussite (volonté politique, préparation organisationnelle, ressources et outils, et moteurs des clients) pour aider les membres du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) à explorer une intégration plus poussée des services.

Le groupe de travail a présenté auparavant les partenariats en cours, comme le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO), le projet pilote des nouveaux arrivants du gouvernement de l'Ontario et du gouvernement du Canada (voir l'**annexe A**).

Des partenariats émergents notables incluent la collaboration numérique, un meilleur service dans les régions rurales et une expérience de service intégrée.



# Partenariat avec Picton – ServiceOntario et Service Canada

Service Canada et ServiceOntario ont récemment élaboré un cadre d'expérience du service de collaboration afin d'orienter la mise en œuvre de futurs sites collaboratifs et de renforcer ceux qui existent déjà.

Des principes communs pour la co-occupation ou la collaboration ont été élaborés en vue d'orienter la conception et le fonctionnement de la collaboration.

Ce cadre permet aux clients d'accéder à des services fédéraux et provinciaux au même emplacement.

Le bureau partagé améliore l'expérience du client au moyen de ce qui suit :

- un comptoir à conception contiguë
- des zones communes partagées (par exemple, attente et effort autonome)
- heures d'ouverture harmonisées
- une seule entrée pour accéder aux services
- affichage et systèmes de files d'attente conjoints

# Partenariat de Service Nouveau-Brunswick avec Transports Canada

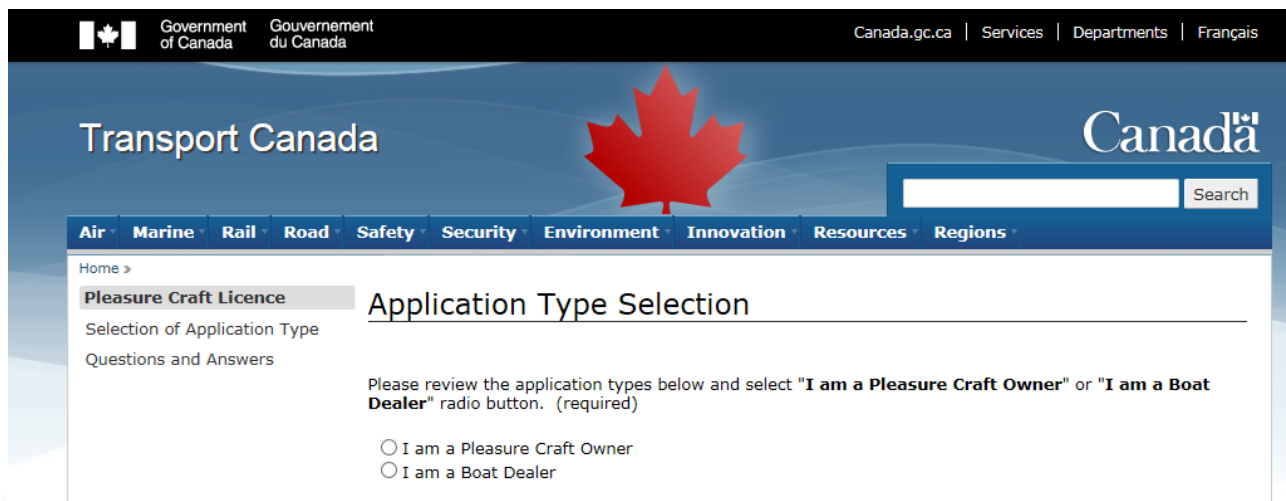
Partenariats novateurs

En 2006, Service Nouveau-Brunswick (SNB) a commencé à traiter les « permis d'embarcation de plaisance » pour tout le Canada au nom de Transports Canada.

La relation s'est élargie et SNB a élaboré, en partenariat avec Transports Canada, une nouvelle demande d'enregistrement en ligne qui est hébergée dans le site Web de Transports Canada.

La plupart des nouveaux enregistrements sont maintenant effectués en ligne.

Des discussions sont en cours pour élargir davantage cette relation importante.



The screenshot shows the Transport Canada website interface. At the top, there is a header with the Canadian flag, 'Government of Canada / Gouvernement du Canada', and navigation links for 'Canada.gc.ca', 'Services', 'Departments', and 'Français'. Below this is a blue banner with the 'Transport Canada' logo and a large red maple leaf. A search bar is visible on the right. A navigation menu includes links for 'Air', 'Marine', 'Rail', 'Road', 'Safety', 'Security', 'Environment', 'Innovation', 'Resources', and 'Regions'. The main content area is titled 'Application Type Selection' and is part of the 'Pleasure Craft Licence' section. It contains a 'Selection of Application Type' and 'Questions and Answers' link. The text instructs users to review application types and select either 'I am a Pleasure Craft Owner' or 'I am a Boat Dealer' using radio buttons.

Canada.gc.ca | Services | Departments | Français

Transport Canada

Canada

Air Marine Rail Road Safety Security Environment Innovation Resources Regions

Home >

Pleasure Craft Licence

Selection of Application Type

Questions and Answers

Application Type Selection

Please review the application types below and select "I am a Pleasure Craft Owner" or "I am a Boat Dealer" radio button. (required)

☐ I am a Pleasure Craft Owner

☐ I am a Boat Dealer

# Partenariat de Service Nouveau-Brunswick avec Service Canada

Partenariats novateurs



SNB et Service Canada (Atlantique) ont discuté activement de possibilités de collaboration.

Les deux organisations ont formulé des recommandations conjointes pour une nouvelle forme de collaboration.

Ce projet pilote comprend deux emplacements de SNB où les services de SC seraient offerts au moyen d'une solution de kiosque interactif.

Les prochaines étapes sont de conclure un protocole d'entente et de procéder avec le projet pilote.

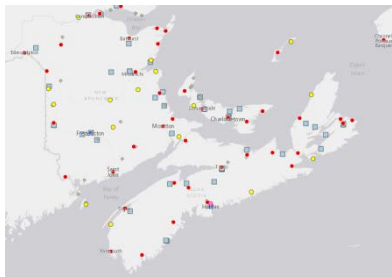


# Initiatives actuelles pour faire avancer la collaboration du réseau de service

Initiatives en cours

Les initiatives actuelles visent à avancer et à élaborer les composantes de base afin de mieux collaborer. Les initiatives clés approuvées par le tableau des sous-ministres et les membres du CPSSP comprennent (**voir l'annexe B pour une feuille de route**) :

- Opérationnaliser et améliorer l'outil de schématisation des points de service pancanadiens
- Rédiger un guide de partenariat couvrant la co-occupation, la publicité croisée, la sensibilisation conjointe, la sensibilisation hébergée et les services intégrés
- Administrer un questionnaire et des entrevues de suivi afin d'appuyer le guide de partenariats
- Travailler avec le CPSSP en vue de déterminer des modèles futurs de services intégrés



**PARTNERSHIPS GUIDE**  
Step-by-step to a successful collaboration





# Outil de schématisation des points de service

Un prototype a été créé pour donner aux administrations une compréhension commune de notre vaste réseau de points de service fédéral, provincial, territorial et municipal (FPTM) pour orienter les améliorations au service fondé sur des données probantes.

Depuis la réunion du CPSSP à Victoria, d'importantes améliorations ont été faites en fonction de la rétroaction reçue (**voir l'annexe C**).

En décembre 2016, les sous-ministres ont demandé que l'outil de schématisation soit élargi en vue de fournir plus de renseignements organisationnels. Bien que des améliorations aient été apportées à l'outil existant, la plate-forme actuelle ne peut que fournir une capacité limitée de renseignements organisationnels.

Un certain intérêt a été exprimé dans l'élaboration d'une version publique, par exemple, demande ou portail Web intergouvernemental pour les clients.

En fonction de la direction que nous recevons aujourd'hui, nous reviendrons devant le CPSSP avec une analyse coûts-bénéfices.

## **Le soutien des membres du CPSSP est requis pour ce qui suit :**

- Demander une orientation pour l'avenir.
- Rafraîchir les données provinciales, territoriales et municipales avec des renseignements supplémentaires, par exemple, heures d'ouverture, images des centres, langues de service, centres d'appels et de traitement.

# DÉMONSTRATIONS DE L'OUTIL DE SCHÉMATISATION DES POINTS DE SERVICE

# Pour orientation : Approche de schématisation des points de service

Initiatives en cours

	<i>outil existant</i>	<u>OU</u>	<i>outil plus sophistiqué</i>	<i>NOUVEAUTÉ : version publique</i>
<b>Description</b>	Utiliser le premier outils de schématisation des réseaux de services FPTM pancanadien en son genre.		Améliorer l'outil existant afin de fournir plus de renseignements organisationnels, une interface ayant une meilleure capacité et convivialité sur une nouvelle et meilleure plate-forme.	En plus de l'outil de schématisation, explorer un site Web ou une application pour les clients afin de situer les services FPTM.
<b>Avantages</b>	<p>Satisfait certains des renseignements de la base de référence pour les emplacements des points de service FPTM.</p> <p>Capacité à court terme de tirer profit de la licence de l'EDSC et de l'expertise de l'équipe interne en géocartographie.</p>		<p>Répondre aux besoins précis des administrations, par exemple, personnalisation.</p> <p>Répondre aux demandes des SM visant à recevoir plus de renseignements opérationnels (par exemple, améliorer la capacité de l'outil pour l'analytique prédictive et la modélisation).</p>	<p>Appuyer les besoins des clients et ouvrir l'ordre du jour du gouvernement.</p> <p>Possibilité d'élaboration au moyen des initiatives sur les données ouvertes, de marathons de programmation, entre autres (moins coûteux).</p>
<b>Restrictions</b>	<p>Accès limité, prototype seulement.</p> <p>Validation manuelle des données et mise à jour nécessaire.</p> <p>Personnalisation limitée possible, par exemple, analytique, interface utilisateur (tableaux, graphiques).</p> <p>Co-conception possiblement dispendieuse.</p>		<p>Une analyse est requise afin de déterminer les coûts et les capacités.</p> <p>Un financement est requis en vue d'acquérir, de personnaliser, d'héberger et de maintenir l'outil.</p> <p>Expertise requise (approvisionnement, analyse de rentabilisation, programmation, etc.).</p>	<p>Élargir la portée du travail du groupe de travail du CRS.</p> <p>Groupe ou ensemble de connaissances techniques différents.</p> <p>Financement requis afin de développer et de maintenir l'application.</p>



En février 2017, le CPSSP a approuvé les grandes lignes d'un guide qui donnera des justifications avec des aspects pratiques sur l'élaboration de solutions clé en main pour la mise en œuvre de partenariats, par exemple, co-occupation, promotion croisée, sensibilisation.

Le guide est élaboré en fonction de rétroaction provenant des résultats du questionnaire, de l'examen de la littérature, d'entrevues avec des experts.



## PARTNERSHIPS GUIDE

Step-by-step to a successful collaboration

### A Guide to the Guide

As you go through each step, be on the lookout for the following icons.



#### Reminder

Key things to keep in mind as you prepare to implement a partnership.



#### Example

An example from completed work to bring to life the concepts explained in each step.



#### Checklist

A few key questions to help determine if you are ready to move on to the next step on the Guide



#### Ideas and advice from the experts

Based on our research and interviews with academics and experts, we offer you advice throughout the Guide.

### STEP-BY-STEP

#### 1 IDENTIFY GOALS



#### 2 FIND THE RIGHT PARTNER



#### 3 SELECT THE RIGHT MODEL



#### 4 DEVELOP AGREEMENTS



#### 5 CHECK THE LOGISTICS



#### 6 LAUNCH



## Le soutien des membres du CPSSP est requis pour ce qui suit :

- La participation continuera en vue de créer conjointement le guide

Un questionnaire est en création en vue d'orienter le guide sur le partenariat lié aux services : des essais préliminaires ont été effectués avec ServiceOntario, Service Nouveau-Brunswick et Service Canada.

## **La rétroaction des essais préliminaires comprend :**

### Co-occupation

- Les clients sont habituellement contents de l'aspect à guichet unique de la co-occupation.
- Besoin d'élaborer des lignes directrices nationales, où les normes communes n'existent pas, p. ex., heures d'ouverture et santé et de la sécurité au travail (SST).
- La réussite de la co-occupation dépend souvent de la compréhension du personnel local quant aux modalités de l'entente négociée.

### Sensibilisation

- Certaines administrations ont élaboré des lignes directrices pour les partenariats de réponse rapide pour des événements exceptionnels, comme des licenciements collectifs et la réponse aux situations d'urgence qui pourraient être répliquées.

## **Le soutien des membres du CPSSP est requis pour ce qui suit (pour orientation) :**

- Appuyer le lancement national du questionnaire sur les partenariats en fonction des leçons retenues des essais, c'est-à-dire, s'engager à participer aux entrevues semi-structurées afin d'améliorer les commentaires ou le guide.

Les SM ont demandé un exercice de visionnement afin de déterminer la portée des futurs partenariats intégrés de prestation de service public, ce qui pourrait aider :

- Intégrer continuellement les possibilités émergentes de prestation de service intégrée au cours des 5 prochaines années.
- Mettre en place des composantes de base pour la prestation de services intégrés au moyen de pilotes en vue de faire des essais et de bâtir pour l'avenir.
- Mettre à profit les transformations ou les innovations du service des administrations en vue d'accroître les capacités des administrations pour des services plus homogènes aux clients, par exemple, assistant virtuel, portails uniques, vidéobavardage ou aide virtuelle, moteurs de recherche communs.

L'atelier d'aujourd'hui vise à aider les membres à déterminer les possibilités de partenariat en vue de permettre au CPSSP d'avancer les bonnes initiatives.



# Prochaines étapes

Donner une mise à jour à la table des SM FPT sur la collaboration relative à la prestation de services (janvier 2018).

Présenter une demande de financement ou une analyse de rentabilisation sur l'outil de schématisation du service en fonction de l'orientation des membres (téléconférence du CPSSP à l'automne 2017).

Retourner au CPSSP (février 2018) avec :

- une mise à jour sur l'outil de schématisation des points de service en fonction de l'orientation du CPSSP
- l'ébauche du guide de partenariats incluant les constatations clés du questionnaire sur les partenariats
- la portée des partenariats futurs déterminée pendant l'atelier pour étude du CPSSP

Un rapport d'étape aux commis et aux secrétaires du Cabinet en avril 2018 (à confirmer).

# Se fonder sur la collaboration existante

Partenariats novateurs	Innovation clé	Facteurs à considérer
Permis d'embarcation de plaisance du N.-B.	Service Nouveau-Brunswick, au nom de Transports Canada, a mis en œuvre le Système électronique de délivrance de permis d'embarcation de plaisance, donnant aux clients la capacité de remplir en ligne la demande de permis d'embarcation de plaisance, ce qui rend le processus plus efficient et plus pratique pour les clients.	Des modèles d'intégration de services numériques similaires pourraient être explorés donner un temps de traitement plus rapide et une possibilité de guichet unique pour les citoyens.
Pilote en N.-É.	Ce projet pilote entre le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, le Nova Scotia Community College, le secteur privé, et le syndicat, exécuté par le Mi'kmaq Native Friendship Centre, forme des autochtones dans la transformation des métaux dans le but de créer des emplois chez Irving Shipyards à Halifax, en 2018.	Les leçons retenues de ce projet aideraient à déterminer les approches en vue de mieux servir les collectivités autochtones dans l'ensemble du Canada.
Projet pilote à Nain, à T.-N.-L.	Pour le projet de sensibilisation virtuelle, un résident de Nain a été embauché à titre de facilitateur ou traducteur entre les résidents de Nain et le personnel de Service Canada au bureau Happy Valley - Centre Service Canada afin de fournir un service dans le dialecte local.	Étant donné que les coûts pour le projet pilote ont été nominaux et qu'il offre une excellente occasion d'offrir des services dans les langues locales, des projets pilotes similaires pourraient être mis en œuvre dans d'autres régions du pays.
Agent virtuel au Québec	Le projet pilote de Service Canada offre des services virtuels aux citoyens qui viennent au Centre Service Canada occupé à Saint-Léonard (Montréal) en faisant usage de la technologie existant.	Le projet pilote a le potentiel de nouveaux partenariats avec d'autres ordres de gouvernement.
Centre de service de guichet unique à T.-N.-L.	Ce projet pilote entre Service Canada et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) offre plus de services en personne aux particuliers et aux collectivités autochtones dans les Territoires du Nord-Ouest au moyen du personnel et des installations du GTNO.	Les leçons tirées de ce pilote pourraient orienter d'autres modèles de prestation de services en milieu rural et éloigné.
Ontario, NAS à l'arrivée	Ce service permet aux nouveaux-arrivants ayant les documents appropriés d'obtenir leur numéro d'assurance sociale (NAS) et des renseignements sur les services provinciaux avant qu'ils ne quittent l'aéroport.	Cela met en évidence que les points d'entrée présentent des possibilités aux administrations de fournir des services essentiels aux nouveaux-arrivants.

# Feuille de route de la collaboration du réseau de service

ANNEXE B

## Comprendre notre réseau : outil de schématisation des points de service

Données recueillies au moyen  
du CPSSP

Validation de principe partagée  
avec les administrations

Explorer des façons de présenter et  
d'opérationnaliser l'apparence

Mise en œuvre graduelle

## Apprendre et communiquer les pratiques exemplaires : questionnaire

Élaborer avec  
les  
administrations

Essais avec  
le N.-B. et  
l'Ontario

Lancement avec  
toutes les  
administrations

Résumer les résultats  
afin d'orienter le  
guide de partenariats



## Apprendre et communiquer les pratiques exemplaires : guide de partenariats

Création d'un  
inventaire de projets  
pilotes novateurs

Élaborer le guide de  
partenariats pour les  
approches clé en main

Utiliser le guide pour le  
mettre à profit en tant que  
modèle de pratiques  
exemplaires

## L'avenir de la prestation de services : Atelier sur l'intégration des services

Atelier de partenariat  
du CPSSP

Déterminer l'état de préparation  
pour l'opérationnalisation et la  
voie d'avenir



## Apprentissage, mise à profit et passer sans transition : projets pilotes stratégiques pour atteindre l'avenir

Déterminer les projets pilotes stratégiques

Entamer des discussions sur les partenariats

Démontrer la valeur et  
mesurer la réussite

2015

2016

2017

2018

2020



# Améliorations au prototype de la géocartographie des points de service

Depuis la dernière démonstration à Victoria, nous avons amélioré l'outil avec ce qui suit :

- Indice de la vulnérabilité électronique
- Sites de la Stratégie pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones
- Centres de service municipaux au Nouveau-Brunswick
- Centres de Postes Canada
- Réseau Entreprises Canada (Innovation, Sciences et Développement économique Canada) – centres d'affaires
- Centres de service des Anciens Combattants
- Carte de base personnalisée (par exemple, avoir l'immeuble ou la vue de la rue)
- Données socioéconomiques – situation par rapport au marché du travail
- Données socioéconomiques – Population et nombre d'unités d'habitation
- Données socioéconomiques – revenus des particuliers en 2010
- Centres d'appels et centres de traitement (actuellement seulement les données de Service Canada)
- Heures d'ouverture (actuellement seulement les données de Service Canada)
- Disponibilité du service bilingue (actuellement seulement les données de Service Canada)
- Langues de service (actuellement seulement les données de Service Canada)