

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Octobre 2017

ADMINISTRATION : Services publics et Approvisionnement Canada		Personne-ressource
<p>1. Réalisations Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès réalisés et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre d'un outil de gestion des relations avec les clients (GRC) le 1^{er} avril 2017, lequel comprend l'élaboration des besoins opérationnels et le consensus à leur sujet et l'élaboration des circuits de travail ministériels subséquents.• Élaboration d'une stratégie de mobilisation des clients afin d'accroître la mobilisation des clients dans l'élaboration et l'amélioration des services. La stratégie s'assurera que Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) offre des services axés sur les clients qui appuient la prestation efficace et efficiente de services à tous les Canadiens.• SPAC a ouvert 10 centres de services pour le compte d'Anciens Combattants Canada. Les centres amélioreront l'accès aux services qui appuient le mieux-être mental et physique des anciens combattants du Canada.• SPAC a adopté le numéro d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada (ARC) 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.• 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 réalisés pour s'assurer que les fonctionnaires sont payés de manière exacte et à temps. Services publics et Approvisionnement Canada a lancé l'initiative Défis dans le cadre du Programme d'innovation Construire au Canada (PICC). Cette initiative favorise l'amélioration des services en permettant aux ministères de relever des besoins et des défis de la vie quotidienne que les innovateurs sont invités à résoudre avec leurs produits et leurs technologies.	
<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>	<ul style="list-style-type: none">• SPAC se concentrera sur l'accélération des bénéfices prévus de la GRC en tirant profit d'une gestion du changement plus rapide et en répandant l'utilisation de l'outil.<ul style="list-style-type: none">◦ SPAC ajoutera des fonctionnalités améliorées dans la GRC dans le cadre de la mise en œuvre de la deuxième étape.• Création d'un modèle de Bureau de service intégré pour le ministère avec une approche progressive à la mise en œuvre. La demande de propositions	

	<p>pour l'achat d'un outil de gestion des services d'entreprise sera lancée en automne. Un plan d'intégration fondé sur la stratégie d'habilitation électronique des ministères sera élaboré et mis en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renouvellement de la Stratégie de gestion des services ministériels afin de mieux appuyer les priorités de SPAC et le programme du gouvernement du Canada visant à améliorer les services pour les Canadiens. • Élaboration de la stratégie d'habilitation électronique des ministères afin de mieux appuyer la prestation de services dans l'ère numérique. <ul style="list-style-type: none"> ○ Renforcer l'architecture des normes de service afin qu'elle soit robuste et harmonisée aux cadres de mesure du rendement et aux résultats. ○ Recueillir des données de référence sur la satisfaction des clients, le rendement par rapport aux normes de service et d'autres renseignements sur les services afin d'élaborer des cibles futures axées sur l'amélioration de l'expérience des services pour les clients. • Élaborer une stratégie d'innovation, laquelle comprend l'utilisation de plateformes numériques existantes pour un circuit de travail de gestion de l'innovation ministérielle qui appuie le cycle de vie de l'innovation, de la génération d'idées à la gestion et de l'expérimentation à la mise en œuvre. <ul style="list-style-type: none"> ○ Mener plusieurs essais relatifs aux processus d'innovation (réflexion axée sur la conception, processus allégé, incitatifs progressifs) et continuer à poursuivre la réflexion axée sur la conception et le processus allégé au fur et à mesure que SPAC obtient de la valeur de ces processus. 	
<p>3. <u>Présentation/partage</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur territoire de compétence? <i>(cette information aidera à planifier le programme 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 de septembre 2017, SPAC a rendu disponibles 56 ensembles de données sur le Portail du gouvernement ouvert afin d'accorder un accès public accru aux données et aux renseignements gouvernementaux et créer un gouvernement plus réactif, accessible et transparent. • SPAC a adopté le United Nations Standard Products and Services Code (UNSPC) et commencera à mettre en œuvre l'utilisation du UNSPC afin d'identifier les produits aux fins des activités d'approvisionnement. Au cours de la transition du Numéro d'identification des biens et services (NIBS) au UNSPC, les renseignements sur Achatsetventes.gc.ca, y compris les sections Appels d'offres, Offres à commandes et arrangements en matière 	

	d'approvisionnement et Contrats octroyés, seront éventuellement liés et interreliés au moyen du UNSPSC.	
4. <u>Enjeux et besoins</u> Précisez les enjeux en matière de la prestation de services que vous aimeriez partager avec le Conseil et le type d'assistance dont vous aurez peut-être besoin de la part du CPSSP.		