

# **Domaines de collaboration possibles pour le CPSSP**

**CPSSP**

**22 février 2018**

# Objectifs

- Examiner les priorités du CPSSP à la lumière des domaines d'intérêt commun définis lors de l'atelier sur l'intégration des services tenu à Charlottetown (octobre 2017) et de la priorité accordée par les Conseils mixtes aux services axés sur le client .
- Proposer une approche qui permettra au CPSSP de relever les nouveaux défis liés aux services et d'appuyer les intérêts des partenaires de prestation de services pour ce qui est d'améliorer concrètement les services.

Il ne s'agit pas de créer de nouvelles priorités. Les travaux sur les priorités actuelles des Conseils mixtes et du CPSSP se poursuivraient.

Il s'agit plutôt de permettre au CPSSP de surmonter les nouveaux problèmes et de collaborer sur des initiatives concrètes. Les greffiers et secrétaires de Cabinet, la Table des SM FPT sur la collaboration relative à la prestation de services (Table des SM FPT) et les Conseils ont fait part de la nécessité d'obtenir des résultats plus concrets.

# Contexte

- Les greffiers et secrétaires de Cabinet ainsi que la Table des SM ont demandé aux administrations de travailler ensemble, d'éviter le dédoublement des efforts et d'offrir des services plus intégrés.
- Au cours de la dernière année, les Conseils mixtes ont réussi à peaufiner leurs priorités et à passer à une approche de services qui est davantage axée sur le client.
- Les récentes discussions entre les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales (FPTM) ont mis en lumière un certain nombre de possibilités de collaboration sur lesquelles le CPSSP doit se pencher :
  - L'atelier sur l'intégration des services du CPSSP (octobre 2017) a permis de définir de nombreux domaines de collaboration possibles (**voir l'annexe A**).
  - La communauté de pratique des renseignements axés sur les données (RAD) demande aux membres du CPSSP de voir à ce que les RAD soient considérés comme une priorité (\*ce sujet a été abordé plus tôt aujourd'hui).
  - La Table des SM FPT continue de soulever plusieurs défis communs liés aux services qui dépassent la portée des priorités actuelles du CPSSP.

# Approche proposée

1. Faire progresser les priorités **actuelles** – Collaboration des réseaux de services, Services aux entreprises et adoption officielle des Renseignements axés sur les données comme une priorité.
2. Appuyer la collaboration aux **initiatives fondées sur des projets** afin qu'il soit possible de faire progresser les bonnes idées (initiatives concrètes), comme celles qui ont été lancées au cours de l'atelier sur l'intégration des services du CPSSP.
3. Élaborer un nouveau **volet de gestion des enjeux** qui mettrait l'accent sur les enjeux actuels en matière de services formulés pendant l'atelier sur l'intégration des services du CPSSP et à la Table des SM FPT.
  - Ainsi, les membres du CPSSP pourraient mettre au point des approches et des solutions communes pour relever les nouveaux défis stratégiques.

Le CPSSP pourrait discuter chaque année des initiatives fondées sur des projets et des initiatives liées au volet de gestion des enjeux sur lesquelles il convient de mettre l'accent.

# 1) Faire progresser les priorités actuelles du CPSSP

Il faut continuer sur cette lancée et poursuivre la collaboration pour faire progresser les priorités du CPSSP :

- **Collaboration des réseaux de services** : tirer parti des réseaux de prestation de services des administrations pour améliorer l'expérience client. À l'heure actuelle, le groupe de travail se concentre sur ce qui suit :
  - poursuivre l'élaboration d'un guide de partenariat pour la prestation des services;
  - élaborer un outil de schématisation des points de services et une application de recherche de services au public;
  - soutenir des occasions de partenariats à long terme pour l'intégration des services.
- **Services aux entreprises** : Améliorer les services aux entreprises en réduisant la paperasserie et le fardeau relatif à la production de rapports. On fait principalement ce qui suit :
  - promouvoir l'adoption du numéro d'entreprise (NE) dans les administrations; un guide est en cours d'élaboration;
  - mettre en œuvre des projets pilotes pour le lancement accéléré des entreprises (p. ex., chaîne de blocs) afin de permettre aux entreprises de démarrer plus rapidement, et de démontrer les progrès réalisés quant à cet engagement aux greffiers et secrétaires de Cabinet.

## 2) Initiatives fondées sur des projets

- L'atelier tenu à Charlottetown (**voir l'annexe A**) a permis de mettre en évidence plusieurs possibilités de faire progresser des projets concrets qui nécessitent une collaboration ou qui sont déjà en cours d'élaboration dans différentes administrations.
- Les responsables et les coprésidents des priorités pourraient faire davantage pour servir de point central et coordonner les efforts lorsqu'on peut et veut aller de l'avant. Par exemple :

Initiative	Description	Recommandation
Moteur de recherche commun de services et de prestations	Cette initiative permettrait aux clients d'examiner les prestations et les services auxquels ils sont admissibles dans l'ensemble des administrations (point d'entrée commun pour les services). Plusieurs administrations ou ministères envisagent de continuer (p. ex. : C.-B., Ont., T. N.-O., EDSC, ACC).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On pourrait formuler une recommandation à l'intention du <b>groupe de travail sur les services axés sur les clients</b> des Conseils mixtes afin qu'il promeuve ces deux initiatives et qu'il rassemble les administrations intéressées.</li> <li>• Un <b>fond d'innovation</b> du CPSSP visant à « implanter » une collaboration axée sur des projets pourrait être envisagé pour permettre aux plus petites administrations de participer.</li> </ul>
Autres moyens de recevoir des prestations	Plusieurs administrations (p. ex. : C.-B., Ont. et EDSC) examinent le recours à des cartes de débit rechargeables (appelées aussi cartes de débit sans numéraire) pour payer les bénéficiaires de prestations gouvernementales qui n'ont pas de compte bancaire. On pourrait en tirer parti pour cibler les populations vulnérables.	
Activités conjointes de sensibilisation	Les partenaires de prestation de services veulent élargir leur clientèle tout en améliorant l'efficacité, et ce, en menant des activités conjointes de sensibilisation. Plusieurs administrations ont déjà fait part de leur intérêt (p. ex. : C.-B., Ont., Alb. et EDSC) dans le cadre de discussions au niveau des sous-ministres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer d'adopter cette initiative dans le cadre de la priorité du CPSSP (<b>collaboration des réseaux de services</b>).</li> </ul>



### 3) Volet de gestion des enjeux

- L'atelier qui s'est déroulé en octobre (**voir l'annexe A**) a permis de mettre en lumière les nouveaux défis en matière de services, soulevés à la Table des SM, p. ex. la diversité des genres et les groupes vulnérables.
- Le CPSSP n'a pas de mécanisme en place à part les demandes de partage d'information et les mises à jour pour traiter les nouveaux enjeux qui ne sont pas pris en compte dans ses priorités.
- Une collaboration intergouvernementale informelle est déjà établie dans une certaine mesure pour la gestion de ces enjeux. Une participation structurée du CPSSP pourrait aider les partenaires de prestation de services FPTM à tirer parti de ces efforts, à éviter le dédoublement et à faire progresser les travaux plus rapidement.
- S'appuyant sur la communauté de pratique, le volet de gestion des enjeux pourrait d'abord être axé sur des approches de prestation de services portant sur la **diversité des genres**. Il pourrait :
  - établir des définitions ou des approches communes concernant la collecte de renseignements sur le genre ou le sexe;
  - définir ou gérer les défis liés à l'interopérabilité des systèmes;
  - examiner des façons de simplifier ou de rationaliser l'expérience client pour ceux qui souhaitent effectuer un changement de désignation de sexe ou de genre.

On pourrait ainsi atténuer les sources d'irritation des clients, car il est très complexe d'apporter des changements à des documents dans les administrations et il y a un fardeau financier que doivent porter les personnes en transition ou qui ont des enfants en transition.

# Points à discuter

- Le CPSSP a-t-il la capacité d'intensifier ses efforts et souhaite-t-il le faire?
- Y a-t-il un intérêt pour un **volet** tactique de **gestion des enjeux** visant à s'assurer que le CPSSP demeure pertinent et continue de se concentrer sur les bonnes choses (il pourrait y avoir reconfirmation chaque année)?
- Avons-nous déterminé les défis et les possibilités appropriés en matière de services pour appuyer les administrations afin qu'elles améliorent de façon concrète la prestation de services par l'intermédiaire d'un **volet de gestion de projets**?



# Prochaines étapes

- Recommander aux Conseils mixtes et aux groupes de travail du CPSSP (Services axés sur le client et la Collaboration des réseaux de services) d'appuyer les administrations qui souhaitent collaborer à des initiatives fondées sur des projets où il y a une volonté de la part du CPSSP.
- Mettre sur pied une nouvelle communauté de pratique sur la diversité des genres afin de favoriser le soutien entre les administrations et d'offrir de meilleurs services aux clients.

# Les opportunités potentielles à long terme

Le CPSSP a organisé un atelier à Charlottetown (octobre 2017) afin de définir des possibilités de partenariat à long terme pour faire avancer les priorités communes.

## Possibilités de partenariats

- Moteur de recherche de services et de prestations (Ont., C.-B., ACC, T. N.-O., EDSC)
- Compte unique (IRCC, Sask., Yn, T. N.-O., ARC, EDSC)
- Autres moyens de recevoir des prestations (Ont., Alb., EDSC)
- Inscription automatique (Man.)
- Traitement intégré des paiements (Alb., EDSC)
- Regroupement de services, p. ex. pour les changements d'adresse (Man., ARC, ACC, N.-É., Ont.)
- Conception axée sur le client (T. N.-O., N.-É., N.-B., Yn, Sask., OPSM)
- Élargissement des projets pilotes en milieu rural et éloigné (T. N.-O., Ont., OPSM, IRCC, EDSC)
- Services de liaison au moyen de partenariats communautaires (OPSM)
- Amélioration de l'accès en personne (partage des locaux, promotion croisée, activités conjointes de sensibilisation) (Ont., N.-B., Qc, EDSC)

## Innovation dans la prestation de services

- Application mobile (Man., AANC, N.-B.)
- Agents conversationnels (OPSM, IRCC, ACC)
- Profil client unique (Man., C.-B., Alb.)
- Vidéoclavardage (C.-B., OPSM, N.-É.)
- Clavardage en direct (C.-B., Man., N.-É., T. N.-O., OPSM, ACC)
- Sauvegarde et récupération (Yn)
- Gestion intégrée des services (N.-B.)
- Messages texte (C.-B., N.-B.)

## Gestion des enjeux

Problèmes communs qui pourraient profiter de la collaboration :

- Prestation de services aux Autochtones
- Groupe de travail sur les changements sociaux (genre)
- Gestion de crise
- Accessibilité