

Modèle de partage de l'information du CPSSP (février 2018)

L'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de février 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

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 effectués 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 1er avril 2017, lequel comprend l'élaboration des besoins opérationnels et le consensus à leur sujet et l'élaboration des circuits de travail ministériels subséquents. • En août 2017, SPAC a fourni du soutien aux démarches suivantes : • 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. • À l'appui de la crise des demandeurs d'asile, SPAC a joué un rôle crucial au Centre des opérations du gouvernement (GC) et dans la région du Québec pour obtenir de l'espace qui a permis à l'ASFC et à IRCC d'accroître la capacité de leurs opérations de triage et de traitement et en fournissant des abris temporaires. SPAC a également participé activement à l'élaboration des leçons apprises afin que le gouvernement du Canada soit mieux préparé à réagir aux afflux de migrants aux postes frontaliers, au besoin. 	
<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 pour l'achat d'un outil de gestion des services d'entreprise sera lancée plus 	

	<p>tard cette année. 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. • SPAC entreprend plusieurs initiatives à long terme pour améliorer l'accessibilité, la qualité et la rapidité de ses services. Cela comprend : • Définir les exigences d'un nouveau système d'appel d'offres pour GCSurplus qui facilitera l'inscription et l'acquisition de matériel excédentaire pour les Canadiens et les entreprises canadiennes. • L'élaboration et la mise en œuvre de processus d'approvisionnement souples et d'un système d'approvisionnement électronique. • SPAC travaille avec EDSC à la mise en œuvre du projet phare du Centre Service Canada/Bureau des passeports au 4900, rue Yonge, à Toronto, où les offres actuelles de Service Canada seront maintenant combinées avec les services de passeport. Ce modèle phare sera reproduit partout au pays où l'intégration des opérations serait idéale. La conception fait passer l'enveloppe du point de vue de la technologie, de l'accessibilité, du mobilier et de l'expérience du service à la clientèle. Les travaux de construction ont débuté à l'automne 2017 et devraient s'achever en 2018. • Renforcer l'architecture des normes de service afin qu'elle soit robuste et harmonisée aux cadres de mesure du rendement et aux résultats. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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? (cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SPAC a publié Nos services, nos normes et nos résultats 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. • SPAC a introduit un nouveau tableau de bord sur la rémunération de la fonction publique. Le tableau de bord a été remanié afin de mieux suivre les progrès réalisés pour s'assurer que les fonctionnaires sont payés correctement et à temps. • Services publics et Approvisionnement Canada a lancé l'Initiative Défis du Programme d'innovation Construire au Canada. 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>4. <u>Questions et besoins</u> Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>		