

An abstract graphic on the left side of the slide, consisting of a complex network of blue lines and dots of various sizes, some of which are highlighted with larger blue circles, suggesting a digital or organizational network.

Ébauche

# **Collaboration des réseaux de services**

Conseil de la prestation des services du secteur  
public

22 février 2018

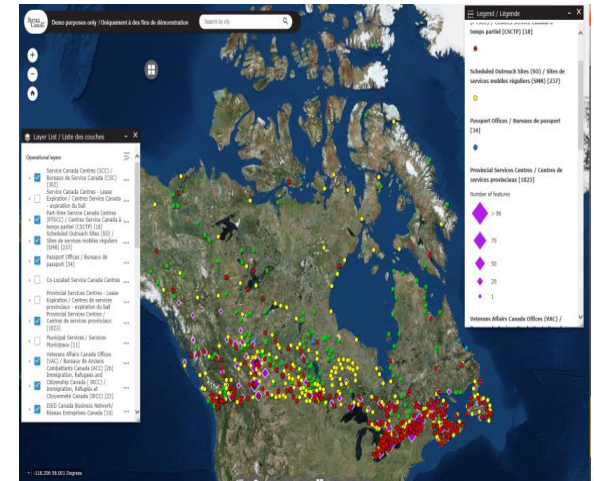
Toronto (Ontario)

# Objectifs

- Obtenir des commentaires sur l'ébauche du guide sur les partenariats pour aider les administrations à mettre en œuvre différents modèles de partenariats, comme la cohabitation, la promotion croisée, la sensibilisation et les services intégrés.
- Obtenir une orientation sur la mise en service de l'outil pancanadien de cartographie des points de services et d'une application d'un moteur de recherche de services et prestations destinée au public.



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



# Initiatives en cours pour faire avancer la CRS

La CRS vise à développer les composantes de base afin d'offrir des services intégrés et mieux harmonisés aux clients.

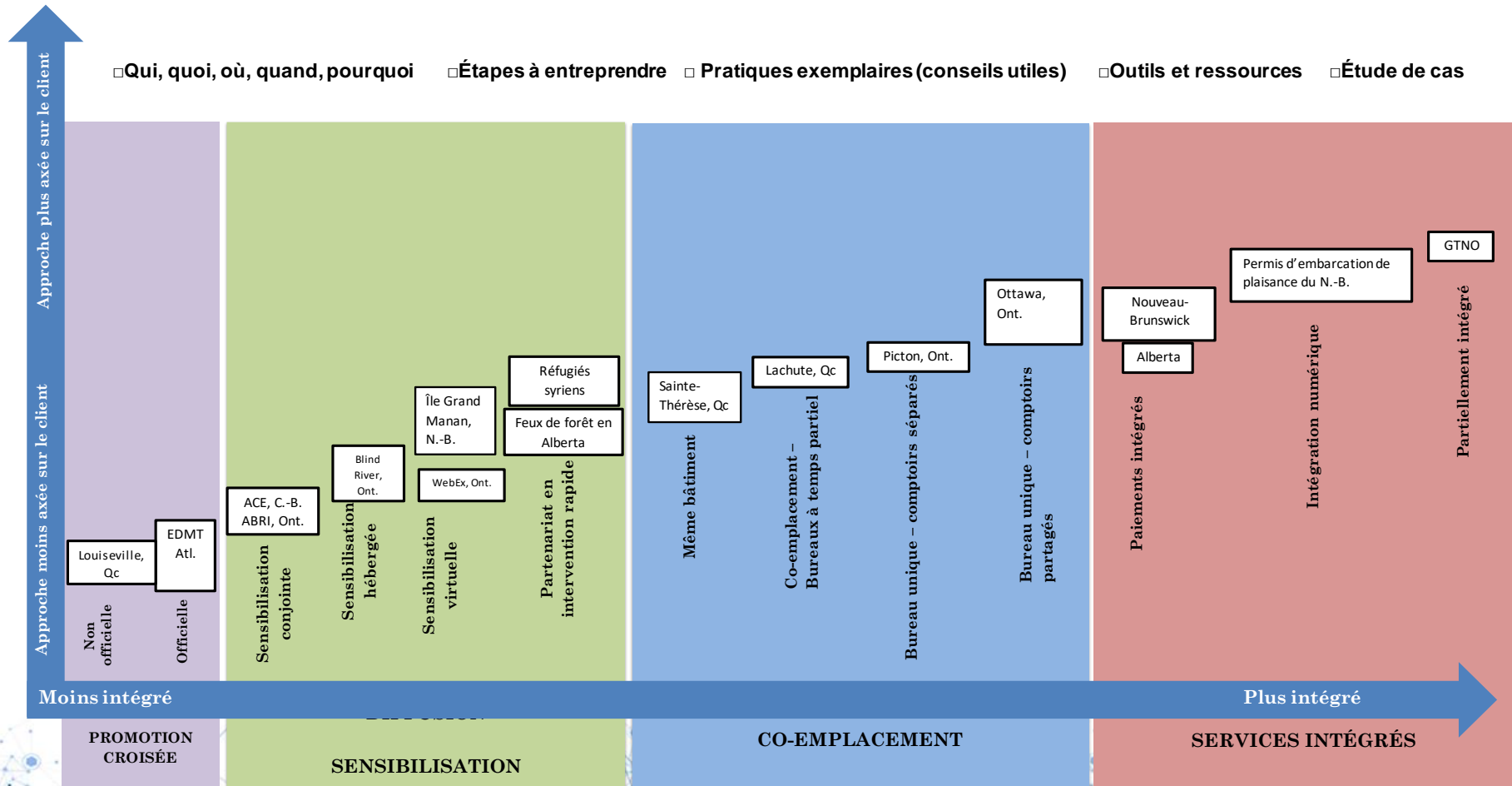
Voici certaines des principales initiatives approuvées par la Table des SM FPT sur la collaboration relative à la prestation de services (Table des SM) et le CPSSP :

- Explorer de futurs secteurs de collaboration entre les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales pour mettre en commun l'expertise et les ressources et pour éviter les dédoublements inutiles.
  - Le CPSSP a organisé un atelier à Charlottetown (octobre 2017 qui a identifié plusieurs domaines potentiels pour la collaboration.
  - Les stratégies pour tirer parti de ces possibilités seront discutées plus tard aujourd'hui durant le point de programme sur des domaines potentiels pour la collaboration.
- Rédiger un guide sur les partenariats pour aider les administrations à mettre en œuvre différents modèles de partenariats, comme la cohabitation, la promotion croisée, la sensibilisation et les services intégrés.
- Mettre en service l'outil pancanadien de cartographie des points de service et explorer les options pour en offrir une version destinée au public.



# Guide sur les partenariats

L'ébauche du guide sur les partenariats rend compte des divers partenariats de transformation en cours qui répondent aux besoins en évolution du Canada.



# Initiatives de transformation en cours

## Insurance Company of British Columbia (ICBC) Autoplan

- Un partenariat entre Service BC et l'Insurance Corporation of BC permet d'offrir au public de trois collectivités éloignées du nord de la C.-B. une gamme complète de produits et de services du ICBC Autoplan.

## Aboriginal Birth Registry Initiative (ABRI) (initiative d'enregistrement des naissances des Autochtones)

- ServiceOntario et Service Canada ont établi un partenariat qui a pour but de donner accès aux Renseignements associés à l'enregistrement des naissances et aux certificats de naissance dans les collectivités du nord de l'Ontario.
- Les nouveaux parents sont mis au courant de la marche à suivre pour demander une trousse d'enregistrement des naissances et ont accès à du soutien téléphonique afin de déterminer quels documents médicaux sont requis.

## Île Grand Manan

- Service Nouveau-Brunswick et Service Canada collaborent à l'amélioration de l'accès aux services dans un secteur éloigné qui n'est accessible que par avion nolisé ou par traversier (trajet de 90 minutes).
- Le projet pilote vise à tirer parti de la présence d'un partenaire de prestation de services pour la conception d'un modèle de prestation virtuelle des services. Le modèle optimal demeure à déterminer, mais le site hôte pourrait donner accès aux systèmes du gouvernement du Canada, fournir des documents et établir une liaison vidéo ou audio avec des agents de prestation de services.

# Guide sur les partenariats : principales conclusions préliminaires

Les partenariats efficaces sont avantageux pour tout le monde : partenaires, clients et employés.

## **Partenaires – Autres organisations de prestation de services**

- Les partenariats solides reposent sur la capacité à créer un lien de confiance entre les fournisseurs de services locaux.
- En tirant parti des réseaux de prestation de services d'autres organisations, il est possible d'étendre la portée.
- L'établissement de partenariats peut permettre d'améliorer le rapport coût-efficacité et de réaliser des économies d'échelle.

## **Clients – Sensibilisation conjointe**

- Simplifie et accroît l'utilisation des prestations et des services par les Canadiens, y compris par les populations vulnérables.
- Permet d'offrir davantage de services regroupés, ce qui améliore la convivialité pour les clients.
- Améliore la capacité de répondre aux clients en situation de crise, p. ex. intervention conjointe rapide.

## **Employés – Co-emplacement**

- La sécurité du personnel est améliorée dans les régions éloignées puisqu'il y a plus d'agents sur place.
- La satisfaction des employés augmente lorsque les conditions de travail et de bureau sont semblables.
- Les espaces partagés favorisent la collaboration entre les employés et l'amélioration des services.

# Aperçu de l'ébauche du guide sur les partenariats

<https://gccollab.ca/groups/profile/349786/fptm-service-delivery-partnerships-playbook-supported-by-pssdc-open-to-all>

# Outil de cartographie des points de service : prototype

- Après la réunion d'octobre 2017 :
  - L'outil de cartographie a été transmis aux membres afin qu'ils valident et confirment les exigences.
  - On a demandé aux membres de mettre à jour leurs données et de fournir de nouveaux éléments de données.
- La Table des SM et le CPSSP sont favorables à la poursuite de la mise au point de l'outil de cartographie des points de service.
- Le prototype actuel est un bon outil provisoire. Il permet aux administrations de se familiariser avec les capacités et les applications disponibles et d'apporter d'autres améliorations avant que l'on passe à l'étape de la production ou du développement.
- L'appui et la participation des administrations sont nécessaires pour :
  - mettre en œuvre une approche plus officielle et automatisée pour la collecte des données et la mise à jour de l'outil;
  - tenir d'autres activités de communication et de sensibilisation au sein des administrations et à l'intention des partenaires fédéraux, de façon à rendre l'outil accessible aux utilisateurs afin de prouver la nécessité (par l'entremise d'une analyse de rentabilisation) de concevoir une version plus évoluée.



# Outil de cartographie des points de service : version destinée au public

- À Charlottetown, les membres du CPSSP ont appuyé l'idée d'explorer l'élaboration d'un outil de recherche de services destiné au public.
- En janvier, la Table des SM FPT a également exprimé son appui à cette idée. Les SM ont mis au défi les administrations de communiquer le plus de données possible de façon ouverte, tout en continuant d'inciter les clients à utiliser les services numériques.
- Plusieurs administrations et municipalités utilisent déjà leur propre outil (dont le degré de sophistication peut varier), lequel est adapté à leurs programmes et à leurs services, ou sont en train de le concevoir; toutefois, ces outils sont propres à une organisation.
- Le fait de tirer parti des applications existantes est déjà un bon point de départ. Si l'on commence rapidement, ensemble, à élaborer un outil commun de recherche de services, on risque d'économiser des ressources à long terme.
- On examine plusieurs solutions et plateformes possibles, par exemple l'application d'approvisionnement de l'ISAC, la plateforme géospatiale fédérale, les services numériques canadiens, les plateformes utilisées actuellement par les administrations, les marathons de programmation, etc. (voir l'annexe A).
  - La première analyse suggère qu'un partenariat avec le secteur privé pourrait contribuer à une mise au point plus rapide de l'application.

# Démonstration du concept de la version publique de l'application

Version pré-alpha



# Prochaines étapes

## Guide sur les partenariats

- Valider le guide avec les membres au printemps.
- Présenter le guide lors de la prochaine mise à jour que présentera la Table des SM FPT aux greffiers et aux secrétaires de Cabinet.
- Présenter le guide à la Table des SM FPT (mai 2018).

## Outil de cartographie des points de service

- Mettre en œuvre le prototype (version contenant l'information à jour) pour que les utilisateurs finaux puissent en faire l'expérience.

## Application de recherche de services destinée au public

- Créer une équipe de travail avec des partenaires de prestation de services intéressés.
- Cerner les besoins des clients en s'appuyant sur l'expérience qu'ont les administrations de l'établissement de leur propre outil de recherche de services.
- Étudier des solutions de financement en vue de la mise au point d'une version bêta.

# Application destinée au public – Options

Plateforme	Avantages	Inconvénients
<b>Marathon de programmation, Externalisation ouverte, source ouverte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'externalisation ouverte permettrait une approche centrée sur le client pour la collecte des exigences.</li> <li>• Cette option pourrait être moins coûteuse.</li> <li>• Perspective plus large, qui va au-delà d'une perspective de service.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les marathons de programmation ne sont pas souvent utilisés lorsque des outils semblables existent déjà (p. ex. l'outil de recherche de services de ServiceOntario).</li> <li>• Les marathons de programmation nécessitent du temps et des ressources.</li> <li>• Les administrations doivent être à l'aise de communiquer leurs données.</li> <li>• L'outil appartient au domaine public.</li> </ul>
<b>Application d'approvisionnement d'ISAC (option recommandée)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut assumer un coût ponctuel initial pour la mise au point ou l'hébergement d'un prototype.</li> <li>• Il est possible d'acquérir la bonne expertise technique pour concevoir rapidement un prototype en utilisant une approche « agile ».</li> <li>• Le plus grand choix de logiciels permet plus de souplesse et une meilleure personnalisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le CPSSP devrait assumer des coûts permanents à long terme pour l'hébergement et la maintenance de l'application.</li> <li>• Il peut être difficile par la suite de faire intervenir des fournisseurs internes ou de changer de fournisseur.</li> </ul>
<b>Cartes ouvertes – Plateforme géospatiale fédérale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plateforme éprouvée pour la géocartographie, qui utilise des normes reconnues et des données ouvertes.</li> <li>• Expertise en matière de création de cartes destinées au public.</li> <li>• Passage à une plateforme pancanadienne qui comprend des données PT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N'est pas un outil de recherche de services ni un générateur d'applications.</li> <li>• N'est pas encore tout à fait prêt à accepter des données des PT.</li> <li>• N'est pas une plateforme éprouvée pour nos besoins qui pourraient être uniques.</li> </ul>
<b>Services numériques canadiens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On cherche un projet similaire à un outil pancanadien de recherche de points de services.</li> <li>• Organisation « agile » qui utilise les outils et les méthodes de développement les plus récents.</li> <li>• N'est pas limité par les règles et les exigences bureaucratiques des gouvernements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne peut pas fonctionner avec des logiciels exclusifs, p. ex. géocartographie.</li> <li>• Met au point des applications pour le domaine public qui demandent l'appui des membres.</li> </ul>
<b>Option déjà utilisée par une administration (p. ex. : ServiceOntario, EDSC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il serait possible de réutiliser un logiciel et une expertise existants, ce qui permettrait d'accélérer le développement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanderait beaucoup de temps et de ressources d'une seule organisation.</li> </ul>