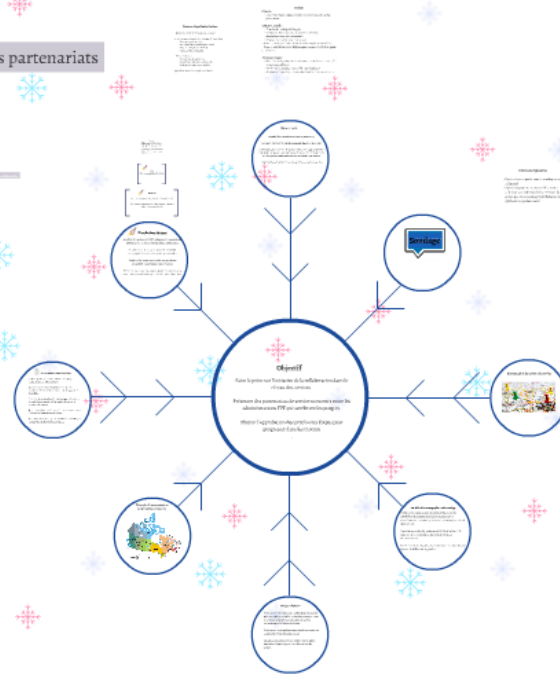


## Collaboration Réseaux de Service



Sondage et guide sur les partenariats

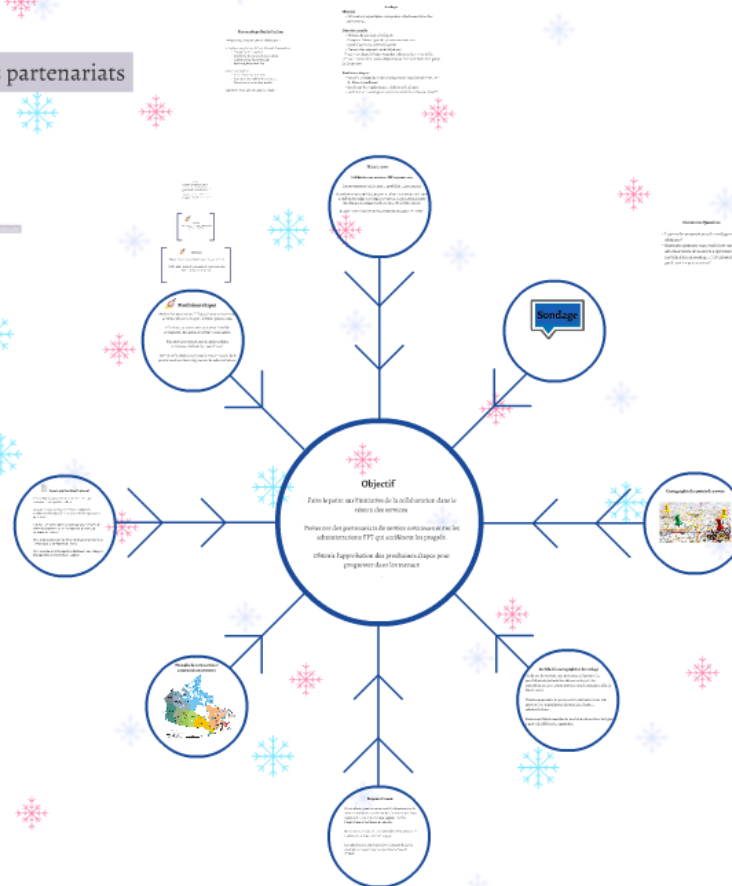


Public Sector Service Delivery Council

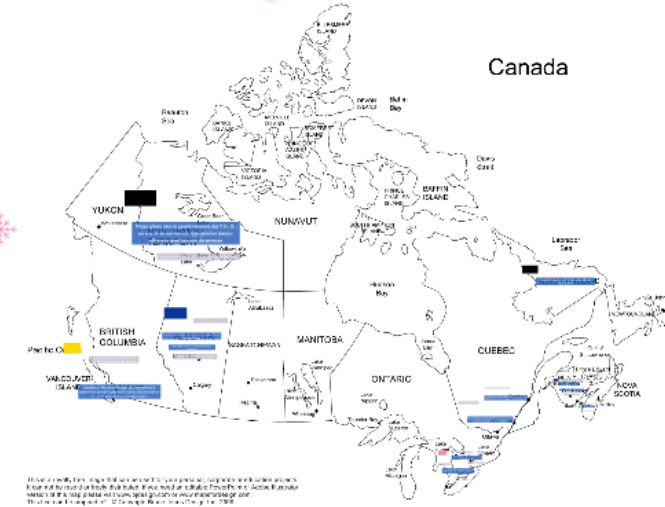


# Collaboration Réseaux de Service

Sondage et guide sur les partenariats



Public Sector Service Delivery Council





## Objectif

Faire le point sur l'initiative de la collaboration dans le réseau des services.

Présenter des partenariats de service novateurs entre les administrations FPT qui accélèrent les progrès.

Obtenir l'approbation des prochaines étapes pour progresser dans les travaux

# Mise à jour

## **La Table des sous-ministres FPT en janvier 2017**

Les sous-ministres veulent plus de possibilités de partenariats.

Ils souhaitent qu'on définisse des projets pilotes stratégiques qui iraient au-delà du coemplacement et qui permettraient entre autres de tester une plus grande intégration des services afin de bâtir l'avenir.

Ils appuient fortement l'outil de cartographie des points de service.





**Sondage**



## **Cartographie des points de service**





## **Au-delà de la cartographie et du sondage**

Guide sur les partenariats permettant d'appuyer les possibilités de partenariats clés en main pour les coemplacements et autres partenariats stratégiques afin de bâtir l'avenir.

Mieux comprendre les partenariats existants et voir s'ils peuvent être reproduits et élargis dans d'autres administrations.

Examen de futurs modèles de prestation de services intégrée à partir de différentes approches.

## **Préparer l'avenir**

Notre avenir consiste en un modèle de prestation de services intégrant tous les modes de prestation. Pour y parvenir, nous devons nous appuyer sur les innovations et les forces de chacun.

Nous avons cerné quelques exemples d'innovation en matière de service existant au pays.

Les administrations pourraient faire part d'autres exemples et leçons apprises par l'entremise du CPSSP.



## Exemples de partenariats et projets pilotes novateurs





Guichet-Emplois : projet pilote de vérification du service aux employeurs

Inscription des clients du POSPH à la SV et au SRG

**NAS à l'arrivée : les nouveaux arrivants peuvent obtenir un NAS à l'aéroport**

Stratégie provinciale pour l'emploi des personnes handicapées de l'Ontario

Programme de sensibilisation conjoint de Service Canada et ServiceOntario

**Bureau modèle de Service Canada pour la prestation de services de l'avenir : prestation intégrée des services aux citoyens et des services de passeports**

**Coemplacement**



Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi  
destinée aux autochtones

**Permis pour embarcations de plaisance :  
intégration du service numérique FPT**

**Partenariat avec diverses municipalités dans 32 localités**

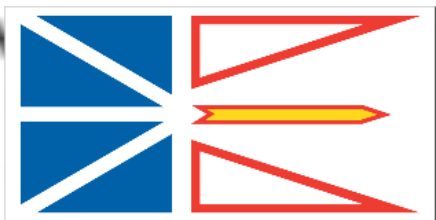
Programme de formation en TIC pour les Autochtones du  
Nouveau-Brunswick



MEBO – Faire la transition vers la prospérité

## **pilote « Pathways to Shipbuilding » : développement de compétences pour les Autochtones**

Action concertée relative au marché du travail dans le domaine de la transformation du poisson et des fruits de mer



**Projet pilote de Nain : fournit des services dans le  
dialecte local**



Entente Canada-Québec – Régime québécois d'assurance parentale

Collaboration avec le gouvernement régional Kativik : accès amélioré aux services dans 14 villages nordiques du Nunavik

Partenariat CSC Lac-Mégantic

Agent virtuel de la région du Québec de Service Canada :  
innovation en matière de service numérique





Projet pilote sur les travailleurs étrangers temporaires  
en Alberta

**Feu de forêt à Fort McMurray : excellence du service pendant les  
situations d'urgence**

**Pilote AISH: Améliorer les services aux personnes  
handicapées**

Projet pilote conjoint du Canada et de l'Alberta pour  
offrir des services de liaison avec les employeurs



# BRITISH COLUMBIA

Feu de forêt à

Pil

Projet pilote conjoint du Canada et de l'Alberta pour  
offrir des services de liaison avec les employeurs

COUVER  
ISLAND

**Initiative de West Coast Energy : collaboration avec le  
gouvernement fédéral pour la formation professionnelle et  
la mobilisation des communautés locales**



**Projet pilote avec le gouvernement des T.N.-O. :  
un centre de services de type guichet unique  
offre une combinaison de services**

Cadre panterritorial sur l'innovation et la formation



## **Leçons apprises jusqu'à présent**

Il existe déjà des partenariats novateurs au pays qui pourraient être reproduits ailleurs.

Ces partenariats peuvent contribuer à améliorer la satisfaction de la clientèle et à mieux servir les populations vulnérables.

Il faut plus de projets pilotes stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme (p. ex. l'intégration des modes de prestation de services).

Nous pouvons tirer parti des forces de chacun pour optimiser l'efficience et la satisfaction des clients.

Nous avons besoin d'un répertoire facilement accessible pour échanger des outils et des leçons apprises.

Evolve pilots towards more sophisticated integration within and across channels.



## Prochaines étapes

Analyser les partenariats FPT actuels pour concevoir des solutions clés en main pour de futurs partenariats.

Chercher comment opérationnaliser l'outil de cartographie des points de service pancanadien.

Explorer les partenariats et les projets pilotes stratégiques à développer pour l'avenir.

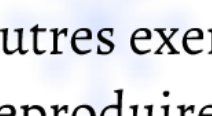
Démontrer la réussite au niveau la mise en oeuvre de la prestation de services intégrée dans les administrations.

# Discussion




Comment pouvons-nous nous assurer que des ressources durables sont développées pour une utilisation de long terme par les administrations (comme l'outil de cartographie des points de service et les partenariats novateurs)?

Comment pouvons-nous utiliser les partenariats actuels pour mieux servir tous les segments de clientèle (y compris les populations vulnérables et les régions éloignées)?



Y a-t-il d'autres exemples de partenariats et de projets pilotes stratégiques que l'on pourrait reproduire ou élargir?

Quels autres types de partenariats/projets pilotes pourraient être testés pour une future prestation intégrée des services.







# Sondage et guide sur les partenariats

<http://hrsdc-rhdcc.sondages-surveys.ca/surveys/deborahbradley/f-p-t-partnership-questionnaire/>



## Sondage





### Objectifs :

- Déterminer les pratiques exemplaires et les leçons tirées des partenariats.

### Situation actuelle :

- Ébauche du sondage développée
  - Comprend divers types de partenariats existants (coemplacement, communication)
  - Propose une approche en deux phases
- Phase 1 : sondage de haut niveau dans des emplacements ciblés
  - Phase 2 : Suivi d'entrevues téléphoniques menées à l'aide d'un guide de discussion

### Prochaines étapes :

- Tester le sondage dans des emplacements sélectionnés – Ont., N.-B., Man. (à confirmer)
  - Confirmer les emplacements ciblés pour la phase 1
  - Administrer le sondage au cours du deuxième trimestre de 2017
- 
- 



## Discussion Questions

- L'approche proposée pour le sondage est-elle adéquate?
- Comment pouvons-nous mobiliser votre administration de manière à optimiser la participation au sondage et à l'élaboration du guide sur les partenariats?