

Partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public – février 2017

RÉGION : 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"> • Instauration de la gouvernance de l'étude de la création d'un modèle de Bureau de service intégré (BSI) visant à améliorer la gestion de la prestation de services par la mise en place d'un point d'accès intégré et unique pour les clients. • Élaboration d'un outil de gestion des relations avec la clientèle (GRC) qui sera mis en œuvre le 1^{er} avril 2017 et qui a nécessité de parvenir à un consensus sur les besoins opérationnels et de les concevoir, puis d'élaborer les flux de travail ministériels qui en découlent. • Mise en place de questions communes sur la satisfaction de la clientèle dans toutes les enquêtes du Ministère. Les principales données de référence sur la satisfaction de la clientèle sont collectées et rassemblées à l'heure actuelle. 	

2. Priorités :

Veillez 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.

- L'initiative de gestion des relations avec la clientèle entrera dans sa phase de mise en œuvre et sera axée sur la stratégie de gestion du changement.
- Création d'un modèle de Bureau de service intégré pour le Ministère qui sera mis en œuvre de façon progressive. Pendant la phase pilote, deux lignes de service seront mises en place. L'achat d'un outil de gestion des services de TI sera crucial pour la réalisation du projet.
- Examen de la stratégie ministérielle existante en matière de service afin de répondre à la nouvelle orientation gouvernementale et d'élaborer les nouvelles priorités ministérielles.
- Établir un cadre et des plans de mobilisation des clients et des employés afin d'appuyer le changement de culture et la stratégie de service.
- Élaboration d'une stratégie électronique ministérielle d'appui à la prestation de services à l'ère du numérique.
- Renforcement de l'architecture des normes de service pour qu'elle soit robuste et en harmonie avec les cadres de mesure du rendement et les résultats visés et les résultats obtenus :
 - collecte de données de référence sur le niveau de satisfaction des clients, de données sur les normes de service en matière de rendement et d'autres informations sur le service afin d'établir des cibles futures axées sur l'amélioration de l'expérience client.
- Élaboration d'une stratégie d'innovation soutenant le cycle de l'innovation, de la naissance d'une idée à sa mise en œuvre en passant par sa gestion et son expérimentation. Mise à l'épreuve des processus d'innovation (pensées créatrices, gestion allégée, « nudging » [concept qui signifie littéralement « coup de coude » en français, et qui consiste à influencer le comportement des consommateurs de façon à les orienter vers un choix]).

<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>Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion sur la norme ISO 9001:2015, certification des systèmes de gestion de la qualité dans un contexte de prestation des services numérique et perspective du citoyen ou avantage de recevoir des services dont la qualité est certifiée - expertise de l'Office des normes générales du Canada (SPAC) • <u>Programme d'innovation Construire au Canada</u> : par un processus d'approvisionnement concurrentiel, le gouvernement achète des biens et services précommerciaux innovants, et les met à l'essai dans les ministères et chez d'autres partenaires. • <u>Approvisionnement collaboratif FPT</u> : un décret approuvé en février 2015 permet à Services publics et Approvisionnement Canada de partager ses instruments et services d'approvisionnement avec les provinces et les territoires (PT), sans coût supplémentaire pour l'État (c.-à-d. offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement). Il faut aux provinces et aux territoires une entente-cadre d'utilisation (ECU) entre les PT et le gouvernement du Canada pour qu'ils puissent recevoir l'approbation du Conseil du Trésor. À ce jour, sept ECU ont été signées avec les provinces et les territoires suivants : Île-du-Prince-Édouard, Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Ontario et Terre-Neuve-et-Labrador. Le Manitoba a fait savoir qu'il était intéressé par la signature d'une ECU. Le Nunavut devrait recevoir l'approbation de son ECU dans les prochaines semaines. Nous travaillons en étroite collaboration avec les provinces de la Colombie-Britannique et de l'Alberta pour terminer leur ECU respective. Globalement, Services publics et Approvisionnement Canada a reçu des rétroactions très positives des sous-ministres de l'Approvisionnement des PT sur notre approche d'approvisionnement collaboratif et des progrès considérables ont été réalisés dans ce sens. Nous pourrions souligner les progrès réalisés, les nouveaux instruments d'approvisionnement partagés avec les PT et, par leur intermédiaire, avec d'autres ordres de gouvernement (secteur MESSS) et envisager des possibilités d'augmenter la collaboration entre les différents ordres de gouvernement au Canada. • 	<p>Jacqeline Jodoin, Jacqeline.jodoin@tpsgc-pwgsc.gc.ca 873-469-3250</p> <p>Desmond Gray, Desmond.Gray@tpsgc-pwgsc.gc.ca 873-469-4780</p> <p>Desmond Gray, Desmond.Gray@tpsgc-pwgsc.gc.ca 873-469-4780</p>
---	---	--

4. <u>Enjeux 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.		
---	--	--