

## **Service Canada – Réseau FPTM de prestation des services**

### **Aperçu du guide sur les partenariats**

#### **1. Pourquoi une collaboration entre les réseaux de prestation des services?**

- La proposition de valeur pour les clients, les partenaires et les employés
  - Objectifs et avantages
- Identifier l'approche ou le modèle approprié
  - Types de modèles de partenariats, p. ex. promotion croisée, activités de sensibilisation, coemplacement, partenariats intégrés
  - Stratégie des points de service à prendre en considération
  - Points communautaires à prendre en considération, p. ex. milieu urbain ou rural, région éloignée, données démographiques
  - Engagement communautaire, p. ex. clients, intervenants clés
  - Considérations sur le plan des politiques
  - Considérations en matière de partenariats (Service Canada, FPT)
  - Partenariats existants
- Facteurs de réussite essentiels (leadership, but commun, même culture, gouvernance et responsabilité clairement établies, planification intégrée, planification de relations à long terme)
- Élaboration de l'analyse de rentabilisation

#### **2. Mise en œuvre d'un partenariat pour le réseau de prestation des services**

- Établissement de relations
- Promotion croisée
  - Types de promotion croisée
  - Élaboration de l'entente de partenariat
  - Mise en œuvre du partenariat
  - Fonctionnement du partenariat
- Activités de sensibilisation
  - Types d'activités de sensibilisation (p. ex. coordonnées entre deux ordres de gouvernement, offertes par un gouvernement par l'entremise de l'autre ordre de gouvernement)
  - Élaboration de l'entente de partenariat
  - Mise en œuvre du partenariat
  - Fonctionnement du partenariat
- Coemplacement
  - Types de coemplacement (p. ex. comptoir distinct, comptoir partagé, espace commun)
  - Élaboration de l'entente de partenariat
    - Locaux et espace de travail
    - Clients
    - Communications (internes, externes)
    - Durée de l'entente
    - Matériel et fournitures (p. ex. téléphones, photocopieurs, fournitures de bureau, entretien du matériel)

- Finances (p. ex. partage des coûts)
- Gouvernance (p. ex. dispositions pour les permis, processus de règlement des différends, résiliation d'une entente, modifications)
- Ressources humaines (p. ex. dotation, formation, santé et sécurité au travail, relations de travail)
- Gestion de l'information
- Fonctionnement (p. ex. normes de service, heures d'ouverture, exigences en matière de langues officielles, stationnement)
- Mesures du rendement et évaluation
- Politiques et lois
- Protection des renseignements personnels et accès à l'information
- Gestion immobilière et gestion de sites (p. ex. entretien, propriété, processus et procédures internes)
- Sécurité (p. ex. du personnel, des sites, des biens)
- Services
- Technologie (p. ex. réseaux, ordinateurs, logiciels, soutien technique)
- Mise en œuvre du partenariat
- Fonctionnement du partenariat
- Partenariats intégrés
  - Types de partenariats intégrés (p. ex. agent intégré, numérique)
  - Élaboration de l'entente de partenariat
  - Mise en œuvre du partenariat
  - Fonctionnement du partenariat
- Mobilisation des intervenants
- Gestion de projet

### 3. Mesure du succès

- Mesure du rendement à un point de service
- Production de rapports (à l'interne et à l'externe)
- Évaluation des modèles de partenariats

### Annexes :

- **Exemples, gabarits et outils** : ententes de service, protocoles d'entente, plans de projet, rapports de mesure du rendement, procédures et lignes directrices opérationnelles, etc.
- **Personnes-ressources utiles et partenariats existants**