



Politique sur les services

Publié : le 03 juin 2014

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2014

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

N^o de catalogue BT22-173/2014F-PDF
ISBN : 978-0-660-09950-7

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Policy on Service

Politique sur les services

1. Date d'entrée en vigueur

1.1 La présente Politique entre en vigueur le 1^{er} octobre 2014.

1.2 Elle remplace le *Cadre stratégique pour l'amélioration de la prestation des services au gouvernement du Canada* (2000).

1.3 Les exigences [7.1](#) et [7.2](#) entrent en vigueur le 1^{er} octobre 2014.

Les exigences [7.3](#), [7.4](#), [7.5](#), [7.6](#), [7.7](#) et [7.8](#) entrent en vigueur le 1^{er} octobre 2015.

L'exigence [7.9](#) entre en vigueur le 1^{er} octobre 2016.

L'exigence [7.10](#) entre en vigueur le 1^{er} octobre 2017.

2. Application

2.1 La présente Politique s'applique aux « ministères » énoncés à l'article 2 de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), à l'exception du Bureau du secrétaire du gouverneur général et du personnel du Sénat, de la Chambre des communes, de la Bibliothèque du Parlement, du Bureau du conseiller sénatorial en éthique et du Bureau du commissaire aux conflits d'intérêt et à l'éthique, et à moins que les ministères n'en soient exclus par une loi, un règlement ou un décret en particulier. Les autres ministères ou organismes distincts, non assujettis aux présentes dispositions, sont encouragés à se conformer à ces exigences en tant que bonne pratique.

2.2 Les paragraphes 8.1(b), 8.2, 9.2 et 9.3 portant sur le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en matière de surveillance de la conformité et d'imposition de conséquences en cas de non-conformité ne s'appliquent pas au Bureau du vérificateur général, au Commissariat à la protection de la vie privée, au Commissariat à l'information du Canada, au Bureau du Directeur général des élections, au Commissariat au lobbying, au Commissariat aux langues officielles ou au Commissariat à l'intégrité du secteur public. Les administrateurs généraux de ces ministères sont les uniques responsables de la surveillance de la conformité à la présente Politique et du respect de celle-ci dans leurs ministères respectifs, ainsi que des mesures à prendre en cas de non-conformité, aux termes des instruments du Conseil du Trésor fournissant des conseils et des principes à suivre pour gérer la conformité.

2.3 La présente Politique vise aussi bien les services internes intégrés que les services externes du gouvernement du Canada.

3. Contexte

3.1 Chaque jour, le gouvernement du Canada (GC) fournit une vaste gamme de services. Les services externes sont nettement axés sur les clients, alors que d'autres privilégient la protection de l'intérêt public. La prestation des services externes repose sur les services internes, à l'appui d'une fonction publique qui fonctionne bien.

3.2 L'excellence dans la conception et la prestation des services favorise la confiance envers le gouvernement et contribue à la réalisation des objectifs de politique publique, à l'atteinte des résultats ministériels décrits dans la structure de gestion, des ressources et des résultats du ministère, à la prestation efficiente des services, à une meilleure expérience des services pour les clients.

3.3 Les clients s'attendent à recevoir des services de façon plus efficace qui sont intégrés, simples, sûrs et fournis en temps opportun. Pour répondre à ces attentes, il faut bien tenir compte des besoins et de la rétroaction des clients, ainsi que de la mise en œuvre de solides pratiques en matière de gestion de services.

3.4 Il est possible de fournir des services plus efficaces en procédant à la migration des clients vers des modes de prestation émergents et moins coûteux, comme les services électroniques, les services électroniques mobiles et les médias sociaux, et en adoptant d'autres modes de prestation de services, de même qu'en établissant des partenariats avec d'autres ministères et administrations.

3.5 Les services sont conçus et fournis pour traduire le statut égal du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada et les obligations du gouvernement du Canada comme le stipule la [Loi sur les langues officielles](#). Les services sont conçus et livrés de manière à être accessibles aux personnes handicapées, et les renseignements personnels fournis par les clients sont gérés de manière à protéger leur confidentialité, conformément à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et à la vie privée.

3.6 La conception et la prestation de services exigent de tenir compte des volets « service à la clientèle » (p. ex., facilité d'accès et d'emploi, exactitude, pertinence) et « gérance », « sécurité » et « intégrité » (p. ex., donner des assurances que des mécanismes de contrôle adéquats sont en place). La validation de l'identité et la capacité d'interagir en ligne en toute sécurité avec les clients sont des éléments essentiels de l'approche « une fois suffit! » ainsi que de la prestation et de l'adoption des services électroniques.

3.7 La présente Politique est émise conformément à l'article 7 de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#).

3.8 Le Conseil du Trésor a délégué à la secrétaire du Conseil du Trésor le pouvoir d'émettre, de modifier et d'annuler les directives et les normes à l'appui de la présente Politique.

3.9 La présente Politique doit être lue conjointement avec la [Politique sur la sécurité du gouvernement](#), la [Politique sur les services communs](#), la [Politique de communication du gouvernement du Canada](#), le [Guide sur l'amélioration du rendement en matière de service pour les autorisations réglementaires](#), la [Politique sur les langues officielles](#), la [Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation](#), la [Politique sur les paiements de transfert](#), la [Norme sur les systèmes de planification des ressources de l'organisation](#), la [Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles](#), et la [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#).

4. Définitions

4.1 Les définitions relatives aux termes utilisés dans la présente Politique se trouvent à l'annexe [Définitions](#).

5. Énoncé de la politique

5.1 Objectif

La présente Politique a pour objectif de mettre en place une approche stratégique et cohérente en matière de conception et de prestation de services internes intégrés et externes du gouvernement du Canada qui est axée sur les clients, obtient des gains d'efficacité opérationnelle et favorise une culture de l'excellence en ce qui a trait à la gestion.

5.2 Résultats escomptés

Les résultats escomptés de la présente Politique sont les suivants :

- une meilleure expérience des services pour les clients;
- un nombre et une utilisation accrues des services prioritaires électroniques;
- une prestation plus efficace des services du gouvernement du Canada.

6. Principes

6.1 Il incombe aux administrateurs généraux d'appliquer les principes suivants afin de mieux concevoir les services, et d'en arriver à une prestation améliorée et plus efficace des services du gouvernement du Canada :

- 6.1.1 Services axés sur le client : Les services sont conçus et fournis en fonction des besoins et de la rétroaction du client, et le passage aux services électroniques s'effectue progressivement.
- 6.1.2 Efficacité opérationnelle : Les services sont conçus et fournis de manière à réduire les coûts, en tenant compte des possibilités de normalisation, d'intégration et de restructuration.
- 6.1.3 Culture de l'excellence en ce qui a trait à la gestion du service : Les services sont conçus et fournis en fonction de solides pratiques de gestion des services.

7. Exigences de la politique

Les administrateurs généraux doivent veiller à ce que :

7.1 un répertoire de services soit établi et mis à jour annuellement;

7.2 des possibilités d'apprentissage au sujet des connaissances touchant le service et l'excellence du service à la clientèle soient offertes aux fournisseurs de services à l'entrée en fonction, puis à intervalles réguliers;

7.3 un mécanisme permettant de recevoir une rétroaction et de régler en temps opportun les problèmes de services à la clientèle soit mis à la disposition des clients;

7.4 les services prioritaires fassent régulièrement l'objet d'un examen afin de recenser les occasions de reconcevoir les services, de façon à améliorer la facilité d'emploi, l'intégration des voies de prestation et l'optimisation des dispositifs mobiles et, s'il y a lieu, d'adopter des approches exemplaires et des mécanismes de diversification de la prestation des services et des modalités de partenariats;

7.5 une stratégie pluriannuelle de gestion des services ministériels soit élaborée et exécutée en harmonie avec l'orientation en matière de services du gouvernement du Canada, et les progrès sont évalués annuellement;

7.6 une approche de mobilisation des utilisateurs soit élaborée pour faire connaître les services électroniques et en favoriser l'utilisation;

7.7 les normes de service et de l'information sur le rendement de la prestation des services prioritaires en temps réel soient mises à la disposition des clients par l'entremise de [canada.ca](#) pour les services externes et des outils internes de collaboration pour les services internes intégrés;

7.8 les services internes intégrés et externes obligatoires soient adoptés, là où ils sont disponibles;

7.9 la proportion des services électroniques internes intégrés et externes augmente chaque année, conformément à la stratégie de gestion des services ministériels;

7.10 l'authentification des services externes prioritaires puisse se faire par voie électronique, et que les clients aient accès en temps réel à l'état de leur demande.

8. Exigences en matière de suivi et d'établissement de rapports

8.1 Les administrateurs généraux sont responsables de ce qui suit :

- a. surveiller la conformité à la Politique au sein de leur ministère et apporter des correctifs au besoin;
- b. fournir les rapports ou les renseignements demandés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour confirmer la conformité à la présente Politique, notamment en se servant des mécanismes existants en matière d'établissement de rapports, comme le Cadre de responsabilisation de gestion, ou au moyen d'une confirmation annuelle indiquant que les exigences sont satisfaites.

8.2 Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est responsable de ce qui suit :

- a. assurer le suivi et la surveillance de la conformité des administrateurs généraux à la présente Politique, notamment en se servant des mécanismes existants en matière d'établissement de rapports, comme le Cadre de responsabilisation de gestion, ou au moyen d'une confirmation annuelle indiquant que les exigences sont satisfaites;
- b. recommander à l'administrateur général des mesures correctives à prendre lorsqu'un ministère ne s'est pas conformé aux exigences de la présente Politique;
- c. établir un cadre d'examen de la présente Politique, et veiller à ce qu'un examen soit entrepris dans les cinq ans suivant l'entrée en vigueur de la présente Politique.

9. Conséquences

9.1 Les administrateurs généraux sont responsables de faire enquête et de prendre des mesures lorsqu'il survient des problèmes de conformité à la présente Politique. Il leur incombe également de veiller à ce que des mesures correctives adéquates soient prises pour régler ces problèmes au sein du ministère.

9.2 Si le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada détermine qu'un ministère ne s'est peut-être pas conformé à l'une ou l'autre des exigences de la présente Politique, la secrétaire du Conseil du Trésor peut demander à l'administrateur général :

- a. d'effectuer un examen ou un audit pour évaluer si les exigences de la présente Politique ou les directives ou normes qui l'accompagnent ont été satisfaites, le coût de cet examen ou de cet audit devant être payé à même les niveaux de référence du ministère;
- b. de prendre des mesures correctives, suivant le [Cadre stratégique sur la gestion de la conformité](#), et de faire rapport sur les résultats obtenus.

9.3 Les conséquences de la non-conformité à la présente Politique et aux directives et normes qui l'accompagnent ou du manquement à prendre des mesures correctives exigées par la secrétaire du Conseil du Trésor peuvent inclure une recommandation au Conseil du Trésor visant à :

- a. limiter le pouvoir de dépenser du ministère;
- b. imposer toute autre mesure jugée appropriée dans les circonstances.

10. Rôles et responsabilités des ministères gouvernementaux

Nota : La présente section dresse la liste d'autres ministères importants dans le domaine de la présente Politique. Elle ne confère en soi aucun pouvoir.

10.1 Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est responsable de fournir des conseils et des directives stratégiques, et de communiquer avec les ministères concernant les plans, les progrès, les risques et les enjeux liés à la mise en œuvre de la présente Politique et des instruments connexes, et de les mobiliser à cet égard.

11. Références

11.1 Lois

- [Loi canadienne sur les droits de la personne](#)
- [Loi sur l'accès à l'information](#)
- [Loi sur la gestion des finances publiques](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#)
- [Loi sur les langues officielles](#)

11.2 Politiques et publications connexes

- [Code de valeurs et d'éthique du secteur public](#)
- [Guide sur l'amélioration du rendement en matière de service pour les autorisations réglementaires](#)
- [Ligne directrice sur les ententes de services - Synthèse](#)
- [Ligne directrice sur les normes de service](#)
- [Directive sur les langues officielles pour les communications et services](#)
- [Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes](#)
- [Directive sur les services de soutien internes](#)
- [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#)
- [Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs](#)
- [Norme sur l'interopérabilité du Web](#)
- [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#)
- [Norme sur les systèmes de planification des ressources de l'organisation](#)
- [Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles](#)
- [Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement](#)
- [Politique sur l'accès à l'information](#)
- [Politique sur l'évaluation](#)
- [Politique sur la gestion des technologies de l'information](#)
- [Politique sur la gestion de l'information](#)
- [Politique sur les imputations interministérielles et les virements entre crédits](#)
- [Politique sur la protection de la vie privée](#)
- [Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation](#)
- [Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes](#)
- [Politique sur la gérance des systèmes de gestion financière](#)
- [Politique sur la sécurité du gouvernement](#)
- [Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats](#)
- [Politique sur la vérification interne](#)
- [Politique sur le programme de coordination de l'image de marque](#)
- [Politique de communication du gouvernement du Canada](#)
- [Politique sur les langues officielles](#)
- [Politique sur les paiements de transfert](#)
- [Politique sur les services communs](#)
- [Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale](#)

11.3 Autres publications

- [Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information](#)
- [Cadre de responsabilisation de gestion](#)
- [Cadre principal des politiques du Conseil du Trésor](#)
- [Cadre stratégique pour l'information et la technologie](#)
- [Cadre stratégique sur la gestion de la conformité](#)

12. Renseignements

12.1 Pour toute question portant sur la présente Politique, veuillez communiquer avec la section responsable des [Demandes de renseignements du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#).

Annexe Définitions

approche de mobilisation des utilisateurs :

Approche qui expose les mesures prises par le ministère pour sensibiliser les clients aux services électroniques disponibles et pour en favoriser l'utilisation.

client :

Particuliers, entreprises ou leurs représentants qui sont servis par un ministère gouvernemental ou qui utilisent des services qui sont offerts par ce dernier.

diversification des modes de prestation de services :

Volet ministériel et structurel de l'amélioration du rendement du gouvernement au chapitre de l'exécution des programmes et de la prestation de services aux contribuables et aux entreprises, tels que la privatisation, le franchisage/les accords de licence, les partenariats publics-privés, l'achat de services, la cession, la délégation du pouvoir administratif, les services d'agences, et la prestation directe.

expérience améliorée concernant les services :

Expérience améliorée concernant les services relativement aux aspects suivants, sans s'y limiter : rapidité, exactitude, facilité d'accès et d'emploi, et fournisseurs de services bien informés et courtois.

fournisseurs de services :

Personnes qui participent directement à la prestation d'un service, y compris les gestionnaires.

intégration des modes de prestation :

Stratégies visant à regrouper physiquement ou logiquement l'information d'un client et l'utilisation qui en est faite afin d'obtenir une vision globale du client.

mécanisme de rétroaction et de résolution des problèmes de service :

Diverses méthodes et divers outils, formels ou informels, visant à recueillir les commentaires des clients et à résoudre les problèmes de service qui ne sont pas liées à des décisions ou à des appels, tels qu'un ombudsman, un compte courriel générique ou un compte de médias sociaux pour le ministère et des questionnaires durant la prestation de services.

norme sur les services :

Engagement public de fournir un niveau de service mesurable auquel les clients peuvent s'attendre dans des conditions normales.

orientation des services du gouvernement du Canada :

Orientation globale de la conception et de la prestation des services du gouvernement du Canada selon la Politique sur les services et d'autres instruments connexes, le budget fédéral annuel, les discours du Trône, les stratégies et les publications connexes du gouvernement du Canada.

possibilités d'apprentissage :

Diverses méthodes et divers outils d'apprentissage, formels ou informels, pour mieux sensibiliser ou acquérir des connaissances au sujet de la conception ou de la prestation des services du gouvernement du Canada, tels que des séances d'information ou d'orientation, des vidéos, des renseignements fournis par l'entremise d'outils collaboratifs internes, des séances d'information des gestionnaires, des avis de connexion à un compte et des bulletins électroniques.

renseignements en temps réel sur le rendement de la prestation de services :

Renseignements sur le niveau de rendement courant auquel peuvent s'attendre les clients pour un service donné.

répertoire de services :

Catalogue des services internes intégrés et externes, y compris l'identification des services prioritaires, qui renferme des renseignements détaillés en fonction d'un ensemble particulier d'éléments (p. ex., voie, client, volume).

service :

Extrant final précis qui comble un ou plusieurs besoins d'un bénéficiaire visé et qui contribue à l'obtention d'un résultat. Les services du gouvernement du Canada comprennent ce qui suit :

Service externe : Service dont le destinataire prévu est un client à l'extérieur du gouvernement du Canada.

Services internes intégrés : Services livrés par un ministère du gouvernement du Canada à d'autres ministères du gouvernement du Canada à des fins d'utilisation pangouvernementale.

service authentifié :

Service reposant sur un mécanisme d'assurance pour justificatifs afin d'exécuter une opération en toute sécurité (consulter la [Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs](#)).

service électronique/cyberservice :

Service dont la prestation peut être assurée de bout en bout par voie électronique, sauf dans les cas où une loi ou certains facteurs de sécurité l'interdisent.

services prioritaires :

Services internes intégrés et externes déterminés par chaque ministère en tenant compte de l'un ou plusieurs des points suivants : le volume (p. ex., le nombre d'opérations par année), l'importance du service pour les clients (p. ex., les droits, les permis, les avantages, les autorisations, et les services essentiels à la mission), l'utilisation de renseignements personnels ou commerciaux de nature délicate, l'analyse des coûts-avantages et la rentabilité.

stratégie de gestion des services ministériels :

Document qui résume l'approche pluriannuelle globale d'un ministère en matière de gestion et d'amélioration de ses services

internes intégrés et externes et comprend les éléments suivants :

- objectifs annuels, résultats escomptés et mesure des progrès;
- cadre de gouvernance;
- risques et stratégies d'atténuation;
- priorités, plans et cibles.