

**PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DU SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA**  
en vue de donner suite aux recommandations du Rapport du vérificateur général du Canada du printemps 2019.

No réf. rapport	Recommandation du BVG	Réponse du Ministère	Description du résultat final escompté	Date d'achèvement prévue	Principaux jalons provisoires (description, dates)	Organisme responsable, personne-ressource (Nom, poste, no tél.)	Indicateur de réalisation (réservé à l'usage du comité)
Par. 47	<p>Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada devrait préciser ses directives à l'égard des services offerts par les centres d'appels et diriger les ministères et les organismes pour que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les normes de service de leurs centres d'appels soient conformes à la Politique sur les services du Conseil du Trésor, et axées sur la pertinence pour les clients, sur l'uniformité dans l'ensemble de l'administration publique et sur la transparence;</li> <li>les ministères et organismes publient de manière transparente et cohérente des normes de service et de l'information sur le rendement des centres d'appels, et vérifient les résultats pour en confirmer l'exactitude.</li> </ul>	<p>Recommandation acceptée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D'ici avril 2020, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada déterminera les changements possibles aux instruments de politique en vue d'améliorer les normes de services pour tous les canaux de prestation de services, y compris les centres d'appels. De plus, le Secrétariat continuera de travailler avec les ministères de prestation de services afin d'améliorer les directives actuelles en matière d'élaboration et de publication de normes de service axées sur le client.</li> </ul>	<p>L'élaboration et la mise en œuvre de plus de normes de service axées sur les clients et uniformes à l'échelle du gouvernement du Canada.</p>	<p>Avril 2020</p>	<p>Afin d'améliorer l'orientation liée aux normes de service des centres d'appels, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada effectuera ce qui suit :</p> <p>(Hiver 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter les ministères et organismes au sujet des exigences liées aux services dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle Politique sur le numérique.</li> </ul> <p>(Début du printemps 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rédiger de meilleures normes de service et d'exigences liées à l'établissement de rapports sur le rendement pour tous les canaux de prestation de services, y compris les centres d'appels, dans le cadre de la nouvelle Politique sur le numérique.</li> </ul> <p>(Fin du printemps 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demander l'approbation des améliorations proposées à la Politique.</li> </ul> <p>(Automne et hiver 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer de nouvelles lignes directrices aux fins de l'élaboration et de l'examen des normes de service.</li> </ul>	<p>Alex Benay, dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor.</p> <p>613-369-9633</p>	

					(Printemps 2020) <ul style="list-style-type: none"> <li>Appuyer les ministères et organismes dans l'interprétation et l'application de la nouvelle Politique sur le numérique à l'aide de lignes directrices et d'outils nouveaux et améliorés, ainsi que d'une mobilisation.</li> </ul>		
Par. 63	Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada devrait inclure les centres d'appels dans son approche pangouvernementale en matière de services.	Recommandation acceptée. <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada inclura tous les canaux de prestation de services, y compris les centres d'appels, dans le cadre de son approche pangouvernementale visant à appuyer les ministères et les organismes à améliorer les services.</li> </ul>	Des services améliorés dans le cadre de tous les canaux de prestation de services dans l'ensemble du gouvernement.	Automne 2020	Afin d'inclure les centres d'appels dans son approche pangouvernementale en matière de services, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada effectuera ce qui suit : <p>(2019/2020)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tenir compte de tous les canaux de prestation de services, y compris les centres d'appels, dans le cadre de toutes les activités d'élaboration de gouvernance et de politique liées aux services.</li> </ul> <p>(De façon continue)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appuyer les ministères et organismes dans leurs initiatives visant à améliorer les services des centres d'appels.</li> </ul>	Alex Benay, dirigeant principal de l'information du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor.  613-369-9633	