

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE SERVICES PARTAGÉS CANADA

à la recommandation formulée dans le Report sur les centres d'appel des Rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du VGC	Réponse du Ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, no de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
1.63	<p>Dans le cadre de son initiative visant à moderniser les autres centres d'appels du gouvernement du Canada, Services partagés Canada devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> • consulter le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour veiller à ce que son initiative de modernisation cadre avec l'approche pangouvernementale du Secrétariat en matière des services; • s'assurer que l'initiative couvre la liste complète des centres d'appels ainsi que les besoins opérationnels des ministères et organismes. 	<p>Services partagés Canada a souscrit à la recommandation concernant le plan de Services partagés Canada visant à moderniser les 213 systèmes de centres d'appels restants du gouvernement du Canada et collabore activement à cette initiative.</p> <p>Après qu'il ait été déterminé qu'il « n'y avait pas de solution universelle » en raison du coût élevé de la mise en œuvre de la version complète d'une solution très accessible et sécurisée, Services partagés Canada a commencé à réévaluer son plan afin de trouver la meilleure solution pour les centres de contact restants qui ne requièrent pas ce niveau de fonctionnalité. Services partagés Canada a déterminé qu'il existe différentes catégories de centres de contact (en fonction des besoins opérationnels) et collabore actuellement avec des partenaires afin de mettre à jour l'inventaire et les besoins des centres de contact, ce qui permettra de déterminer quelles sont les solutions les mieux adaptées et les plus économiques pour moderniser les centres de contact restants. L'achèvement de cette analyse est prévu au premier trimestre de l'exercice 2019-2020, après quoi Services partagés Canada présentera le plan à jour au Conseil du Trésor et veillera à l'harmonisation de celui-ci avec une approche pangouvernementale en matière de services numériques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un inventaire mis à jour, les exigences et la complexité des centres de contact du gouvernement du Canada pris en charge par Services partagés Canada. • Une stratégie pour moderniser les centres de contact vieillissants restants en solutions modernes, fiables et adaptées à leurs besoins. 	31 juillet 2019	<p>1. Sondage/validation de l'inventaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partenaires engagés pour mener la découverte de l'infrastructure du centre de contact vieillissant et valider les hypothèses de modernisation (avril 2019); • En fonction des données des partenaires reçues, ajuster le périmètre des centres de contact des niveaux 1, 2 et 3 (juin 2019). <p>2. Analyse des options des "solutions les mieux adaptées" :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer de collaborer avec IBM et industrie pour élaborer des estimations de coûts, y compris le niveau d'effort et les délais (juin 2019) • Réaliser une analyse des options afin de déterminer la solution optimale pour répondre aux exigences des centres de contact de niveaux 2 et 3 (juin 2019). <p>3. Consulter/présenter les conclusions et la stratégie mise à jour au Conseil de révision de l'architecture d'entreprise du gouvernement du Canada pour assurer l'harmonisation avec l'approche pangouvernementale des services (juillet 2019).</p>	Raj Thuppal, sous-ministre adjoint principal, Réseaux, sécurité et services numériques 1-613-670-1670	