

**Institut des services axés sur les citoyens**  
**Assemblée générale annuelle**  
**En personne**  
**Hôtel Delta Winnipeg**  
**Le 24 septembre 2019**  
**De 11 h à 12 h HAC**

<b>Membres de l'ISAC</b>	
Karla Hale	MSDO Centre/région de Peel
Nancy MacLellan	Nouvelle-Écosse
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Paul Pierlot	Manitoba
Chad Vickers	Saskatchewan
Nicholas Wise	Sécurité publique Canada
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
Anik Dupont	Emploi et Développement social Canada/Service Canada
Christian Laverdure	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Carroll Francis	MSDO/Ville de Brantford
Roma Robinson	Terre-Neuve-et-Labrador
Vidya ShankarNarayan	Innovation, Sciences et Développement économique Canada
<b>MEMBRES DU CPSSP</b>	
Mark Arsenault	Nouvelle-Écosse
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Alanna MacDougall	Immigration et Citoyenneté Canada
Jacqueline Ratté Kohut	Manitoba
<b>MEMBRES DU CDPISP</b>	
Gerry Fairweather	Nouvelle-Écosse
<b>OBSERVATEURS ET COPRÉSIDENTS DES SOUS-COMITÉS</b>	
Kathy Kupfer (observatrice du CDPISP)	Manitoba
Mark Levene (observateur du CDPISP)	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
<b>INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS</b>	
Dan Batista	Maria Luisa Willan
Michal Dziong	Alex Denike
Cathy Kealey	Linda Robins

N°	Point à l'ordre du jour	Discussion
1.	Mot de bienvenue et allocution d'ouverture	La présidente souhaite la bienvenue aux membres et demande aux participants de se présenter.
2.	Avis d'assemblée générale annuelle	L'avis d'assemblée générale annuelle a été distribué aux membres des Conseils mixtes le 29 juillet 2019, et les documents pour la réunion ont été affichés avant la réunion sur le site de la réunion de Winnipeg.
3.	Examen du procès-verbal de la réunion du 25 septembre 2018 et adoption de l'ordre du jour de la réunion du 24 septembre 2019	<p>La présidente demande s'il y a des commentaires concernant le procès-verbal de la réunion du 25 septembre 2018. Un membre du Conseil de l'ISAC remarque qu'il y a une omission dans la discussion sur le rapport du vérificateur dans le procès-verbal du 25 septembre 2018. La correction sera apportée au procès-verbal.</p> <p><b>MOTION N° 1</b>  Natasha Clarke propose l'adoption du procès-verbal du 25 septembre 2018 avec la révision. Nicholas Wise appuie la motion. La motion est adoptée à l'unanimité.</p> <p>La présidente demande s'il y a des changements à apporter à l'ordre du jour, et il n'y en a pas.</p> <p><b>MOTION N° 2</b>  Christian Laverdure propose l'adoption de l'ordre du jour du 24 septembre 2019. Anik Dupont appuie la motion. La motion est adoptée à l'unanimité.</p>
4.	États financiers de l'ISAC  a) États financiers vérifiés de l'ISAC en date du 31 mars 2019.	<p>Le trésorier de l'ISAC, Paul Pierlot, présente un aperçu des états financiers vérifiés de l'ISAC. Les documents distribués aux membres comprennent la présentation du trésorier. En plus des vérificateurs, le trésorier remercie nos comptables Paul Bretton et Alsyha Dunn de Holst Equatikon, le Comité des finances et juridique ainsi que le directeur exécutif et le Secrétariat pour leurs travaux sur les finances.</p> <p>L'audit a été effectué par RZN LLP Accountants. Le trésorier lit la déclaration du rapport du vérificateur : selon le vérificateur, [traduction] « les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière, de l'organisation au 31 mars 2019, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public ». Nous avons un audit net cette année. Puisque notre structure est celle d'une organisation à but non lucratif, ce sont les normes que nous suivons. Nous sommes sur la bonne voie, comme vous le constaterez par les renseignements financiers que le trésorier abordera.</p> <p>Le trésorier passe en revue la position financière générale. L'état financier fourni vise l'exercice en date du 31 mars 2019 et en date du 31 mars 2018. Il fait remarquer que les soldes de trésorerie ont diminué, mais que cela est attribuable à d'autres investissements garantis que le Conseil a effectués. Les comptes débiteurs ont diminué considérablement d'un exercice à l'autre, ce qui est attribuable à la gestion des comptes. En ce qui concerne la propriété et l'équipement, ces dépenses visent entièrement des dépenses informatiques. En ce qui concerne le passif, les comptes créditeurs ont diminué par rapport au dernier exercice, et les revenus reportés ont également diminué. Le trésorier explique que les revenus reportés sont reçus pendant une année, mais ne sont reconnus que l'année suivante. En termes de résultats nets, l'ISAC suit la comptabilité par fonds et le Conseil a établi deux fonds : le fonds de trésorerie et le Fonds d'innovation stratégique. Le solde global de 2018 à 2019 a légèrement augmenté.</p> <p>L'état des flux de trésorerie inclut l'excédent de revenus par rapport aux dépenses. Dans le secteur privé, ce montant s'appellerait un bénéfice, mais en tant qu'organisation sans but lucratif, nous n'avons pas de bénéfice. La raison d'être de l'ISAC est de promouvoir l'excellence du service, et le Conseil demeure axé sur sa mission, son mandat et ses objectifs. L'argent que nous voulons gagner vise à l'atteinte de nos buts et de nos objectifs. Nous</p>

		<p>souhaitons avoir une organisation saine, et au cours des quelques derniers exercices, la situation s'est beaucoup renforcée. Le Conseil surveille les résultats nets et a pris quelques mesures ces derniers temps. Les investissements sont une de ces mesures, qui ont commencé en 2018 et pour lesquels nous avons adopté une approche prudente. Ces investissements garantis sont également liquides. En 2019, nous avons déplacé environ 200 000 \$ dans d'autres investissements, pour un total de 300 000 \$ plus intérêts en investissements. Il est important d'agir ainsi, car nous devons investir dans nos produits et services. La portion en espèce a diminué, mais les investissements ont augmenté. Il a noté que l'argent comptait 253 061 \$ détenus dans le fonds de fonctionnement et 149 995 \$ détenus dans le fonds d'innovation stratégique. Sur les 253 000 \$, 200 000 \$ sont détenus dans une réserve financière, conformément à la politique du Conseil. Dans les états financiers vérifiés, il y a un état des opérations qui indique les revenus et les dépenses par secteur de programme et d'activité, ainsi que les frais généraux.</p> <p>Le trésorier aborde le Fonds d'innovation stratégique. C'est ainsi que nous finançons les objectifs du plan d'activités stratégique. Il s'agit d'un fonds dans lequel nous pouvons puiser, mais que nous pouvons également recapitaliser pour ajouter à nos produits et services. Toutes les demandes de financement doivent passer par le Conseil, et nous disposons d'une politique et d'une procédure établies que nous surveillons très étroitement. À l'heure actuelle, 150 000 \$ ont été investis dans le Fonds. Le Conseil a approuvé les fonds pour la stratégie de marketing et de ventes, et la mise en œuvre qui inclut le renouvellement de l'image de marque et l'automatisation de l'outil de mesures communes et le renouvellement du programme d'apprentissage et de certification.</p> <p>Le Conseil a décidé d'établir une réserve financière. Nous n'avons pas établi cette réserve sous forme de fonds formel comme pour le Fonds d'innovation stratégique. La réserve financière doit couvrir l'Institut et son personnel en cas de réduction progressive des activités. Le Comité des finances et juridique a collaboré avec les comptables afin d'établir un montant de réserve, et le Conseil a demandé au Comité d'effectuer une autre analyse de l'encaisse et des composantes d'investissements. Nous avons 200 000 \$ en espèces et 300 000 \$ en investissements dans la réserve financière. Le Comité rend compte au Conseil à toutes ses réunions sur la situation générale de l'Institut.</p> <p>Il n'y a pas de questions sur les états financiers audités de l'ICAS.</p> <p><b>MOTION N° 3</b> Paul Pierlot propose l'adoption des états financiers vérifiés de l'ISAC tels que présentés. Natasha Clarke appuie la motion. La motion est adoptée à l'unanimité.</p>
	b) Nomination du vérificateur pour l'exercice du 1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020	<p>L'ISAC recommande la nomination du vérificateur actuel pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020. L'entreprise offre des services de vérification à l'Institut depuis plusieurs années, et l'ISAC est satisfait de son travail.</p> <p><b>MOTION N° 4</b> Chad Vickers propose l'adoption de la nomination de RZN, LLP, comptables agréés, afin qu'ils continuent d'agir à titre de vérificateurs pour l'Institut des services axés sur les citoyens, et qu'ils préparent les états financiers pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020. Nicholas Wise appuie la motion. La motion est adoptée à l'unanimité.</p>
5.	Élection du Conseil d'administration de l'ISAC	<p>Nicholas Wise donne un aperçu des recommandations du Comité de gouvernance et des ressources humaines quant aux candidatures pour le Conseil. Nicholas Wise est le président du Comité de gouvernance et des ressources humaines. Le mandat de trois membres du Conseil arrive à terme : celui de Christian Laverdure, Paul Pierlot et Natasha Clarke, et la première recommandation est que les trois membres soient nommés pour un autre mandat. La deuxième recommandation est pour que la présidente actuelle, Karla Hale, soit nommée comme membre du Conseil afin de lui permettre d'agir comme présidente sortante. Nancy MacLellan et Chad Vickers ont terminé leur mandat et Harry Turnbull et Ron Hinshaw ont annoncé qu'ils partaient à la retraite. En réponse à une demande de membres pour le Conseil en 2018, Vidya ShankarNarayan a exprimé son intérêt à devenir membre. La nomination de Vidya ShankarNarayan est la troisième recommandation. Le Comité a tenté</p>

		<p>d'inviter d'autres membres au Conseil de l'ISAC afin d'équilibrer la représentation juridictionnelle.</p> <p><b>MOTION N° 5</b> Anik Dupont propose l'adoption des nominations au Conseil d'administration de l'ISAC. Roma Robinson appuie la motion. La motion est adoptée, mais pas à l'unanimité.</p>
6.	Expression de reconnaissance pour les administrateurs sortants	<p>Les membres reconnaissent le travail de Nancy MacLellan et de Chad Vickers. Ces membres ont servi le maximum de deux mandats de trois ans. Nancy MacLellan a siégé comme vice-présidente, présidente et ancienne présidente de l'ISAC. Nancy MacLellan a également siégé comme co-présidente du CPSSP. Chad Vickers a siégé comme président du Comité des programmes et de la planification stratégique, et a été le premier diplômé du programme d'accréditation des gestionnaires de services. Chad Vickers était également membre du CPSSP. De plus, Harry Turnbull et Ron Hinshaw ont annoncé qu'ils prendront leur retraite ce mois-ci, et qu'ils ne siégeront plus au Conseil de l'ISAC. Harry Turnbull était membre du CDPISP et a siégé comme trésorier et comme co-président. Ron Hinshaw a siégé au CPSSP et était le champion du programme de certification et d'apprentissage, et président du Comité consultatif sur la certification et l'apprentissage.</p> <p>Une discussion sur les nominations comme conseillers du Conseil aura lieu à une prochaine réunion du Conseil.</p> <p><b>MOTION N° 6</b> Silvano Tocchi propose que Nancy MacLellan, Chad Vickers, Harry Turnbull et Ron Hinshaw soient reconnus et reçoivent un cadeau. Paul Pierlot appuie la motion. La motion est adoptée à l'unanimité.</p>
7.	Commentaires de la présidente et renouvellement de l'image de marque de l'ISAC	<p>Karla Hale note que son mandat comme présidente a été un cheminement incroyable, que tous lui ont facilité la tâche, et qu'elle en avait tiré des leçons. Les trois dernières années passées au Conseil ont été consacrées à des projets qui figuraient dans son plan d'activité stratégique. Le Conseil a mis l'accent sur trois priorités, et aux réunions du Conseil, nous avons été témoins des travaux qui ont été effectués dans notre plan de marketing et de ventes, pour l'élaboration de la stratégie du numérique et la mise à jour du site Web, ainsi que les travaux visant le plan des ressources humaines, qui sont tous remarquables. Nous avons réussi à dresser un plan d'action pour tous les secteurs d'activité avec des lignes directrices, et Les citoyens d'abord est devenu notre marque de commerce championne. Nous avons modernisé le site Web et publié notre marque des champions avec la promesse d'en faire plus avec un concept axé sur l'humain pour l'avenir. Nous avons également ajouté des canaux de médias sociaux. Nous avons du travail à faire sur le plan des ressources humaines. Nous avons achevé l'examen et élaboré des compétences et des descriptions d'emplois, ainsi que des lettres d'emploi. Karla Hale note qu'elle est reconnaissante aux membres du Conseil pour leur collaboration dans le plus grand intérêt de l'ICAS.</p> <p>Le directeur exécutif a lancé la nouvelle marque Les citoyens d'abord. L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) est notre nom de société, et il continuera d'exister. La raison d'être de la marque championne est que nous n'étions pas toujours représentés selon une marque cohérente. Nous avons des secteurs d'activité distincts, et chacun avait une interprétation différente de l'image de marque de l'organisation. Cependant, il s'agit ici de plus qu'une image de marque. Il s'agit de diriger l'ISAC vers l'avenir à titre d'organisation moderne. Il s'agit du citoyen ou du client. Le dévoilement de Les citoyens d'abord est un premier pas, et beaucoup d'autres suivront. Nous continuerons de tenter d'améliorer notre façon de projeter l'image de l'ICAS. Il s'agit de la reconnaissance de l'organisation. Nous avons adopté Les citoyens d'abord comme marque championne avec des sous-marques. Dans le site Web, les secteurs d'activités recevront une nouvelle image de marque qui reflétera la marque championne. Aujourd'hui, nous avons dévoilé le site Web, mais il s'agit de tirer parti du canal numérique afin que nos clients puissent bénéficier du libre-service. Derrière tout cela, on retrouve l'amélioration constante de notre contenu, l'amélioration du repérage, l'effort pour faire en sorte qu'il soit facile à comprendre et qu'il permette aux gens de trouver rapidement ce dont ils ont besoin. Les changements seront continus. Le choix des couleurs est délibéré, et nous avons un manuel d'orientation sur la marque que nous pouvons</p>

		<p>communiquer avec toute personne intéressée. Le directeur exécutif remercie le Conseil pour les travaux effectués pour établir le Fonds d'innovation stratégique.</p> <p>La présidente note que le Conseil a hâte de voir le cheminement de la marque, et les efforts dans chaque secteur d'activité sont très positifs. L'ISAC trace la voie d'une manière numérique et fixe des objectifs, une chose dont les Conseils mixtes peuvent être fiers. Il existe des possibilités inexploitées au sein de l'ICAS en tant qu'organisation à but non lucratif, et à son avis, les conversations lors des réunions des Conseils mixtes pour l'avenir le prépareront à la réussite.</p> <p>Nicholas Wise remercie Karla Hale d'avoir siégé comme présidente au nom du Conseil.</p>
8.	Table ronde – Rétroaction des membres	<p>Il n'y a pas d'autres commentaires des membres.</p> <p><b>MOTION N° 7</b> Anik Dupont propose la clôture de l'AGA. Nicholas Wise appuie la motion. La motion est adoptée à l'unanimité.</p>