

L'Institut des services axés sur les citoyens
Assemblée générale annuelle
28 septembre 2021
MS Teams
13 h à 14 h (HAE)

MEMBRES DE L'ISAC	
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Christian Laverdure	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Paul Pierlot	Manitoba
Nicholas Wise	Sécurité publique Canada
Adriana Poveda	Colombie-Britannique
Denis Skinner	Secrétariat du Conseil du Trésor
Catherine Bennett	Emploi et Développement social du Canada
Sean McLeish	Yukon
Sean Baird	Région de Peel
MEMBRES DU CPSSP	
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Judy Ross	Nouveau-Brunswick
Louise Simos	Ontario
Jean-Paul Fradette	Manitoba
Mark Healy	Terre-Neuve-et-Labrador
Roxanne Hersack	Alberta
Kathryn Durkin-Chudd	Manitoba
MEMBRES DU CDPISP	
Tracy Wood	Île-du-Prince-Édouard
CJ Ritchie	Colombie-Britannique
Stephen Bull	Alberta
Hong Chung	Manitoba
OBSERVATEURS / COPRÉSIDENTS DES SOUS-COMITÉS	
Kristy Ready au nom de Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
Isha Dhingra	Ontario
Christopher MacDonald	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Colin McDonald	Manitoba
Olivier Samson	Québec
INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS	
Dan Batista	Maria Luisa Willan
Michal Dziong	Alex Denike
Stefania Silisteanu	Catherine Goguen
Linda Robins	Paul Bretton (comptable, The Holst Equation)
Alysha Dunn (comptable – The Holst Equation)	Jeffrey Weigensberg (RZN)
Daniel Leung (RZN)	

n°	Point à l'ordre du jour	Discussion
1.	Mot de bienvenue et observations préliminaires	<p>La présidente souhaite la bienvenue aux membres. Elle fait un retour rapide sur l'année qui vient de s'écouler et souligne les investissements consentis pour transformer les secteurs d'activité afin qu'ils se présentent sous une forme plus moderne et numérisée. La présidente invite les membres à tirer parti des services et produits de l'ISAC.</p> <p>La présidente signale qu'il est toujours agréable de prendre connaissance des points de vue des membres, à l'AGA et tout au long de l'année. Nous sommes toujours disposés à collaborer avec les administrations afin de favoriser la prestation de services axés sur les citoyens partout au pays.</p>
2.	Examen du procès-verbal de la précédente AGA	<p>La présidente demande si des membres souhaitent présenter des observations au sujet du procès-verbal de l'assemblée du 30 septembre 2020.</p> <p>PROPOSITION N° 1 : Paul Pierlot propose l'adoption du compte rendu des décisions du 30 septembre 2020 sans changement. Nicholas Wise l'appuie. Tous sont favorables.</p> <p>La présidente demande si des changements ou ajouts doivent être apportés à l'ordre du jour. Aucun n'est proposé.</p> <p>PROPOSITION N° 2 : Paul Pierlot propose l'adoption de l'ordre du jour sans changement. Sean Baird l'appuie. Tous sont favorables.</p>
3a.	États financiers vérifiés de l'ISAC au 31 mars 2021	<p>Paul Pierlot, trésorier et président du Comité financier et juridique de l'ISAC, présente quelques observations en guise d'introduction. Comme toute autre organisation, l'Institut a été confronté à des défis en 2020-2021 dans le contexte de la pandémie qui se poursuit. Même si les revenus sont à la baisse, les répercussions sur ce plan ne sont pas aussi graves que nous le craignons au départ. Au cours de l'année 2019-2020, le Conseil d'administration a décidé de tirer pleinement parti du fonds d'innovation stratégique, grâce auquel des investissements clés ont été consentis pour la transformation des produits et services de l'Institut, afin que soient disponibles les produits et services numériques adaptés aux besoins des clients. Nous seulement ce modèle axé sur la numérisation nous a aidés jusqu'ici à traverser la pandémie, mais l'organisation continuera d'en retirer des bienfaits à l'avenir. Les membres de nos équipes continuent de peaufiner et de mettre en œuvre de nouveaux produits et services sur notre plateforme numérique. Nous nous employons activement à faire connaître ces produits et services sur nos réseaux sociaux.</p> <p>Le trésorier présente un aperçu de nos revenus et dépenses. Les efforts que déploient la direction et les employé(e)s pour réduire les dépenses et pour trouver des moyens plus efficaces d'assurer la prestation de services ont permis d'atténuer les répercussions négatives de la pandémie.</p> <p>Le trésorier précise que la vérification des états financiers de 2021-2021 a conduit à une opinion favorable sans réserve et il invite le vérificateur à présenter quelques commentaires.</p> <p>Le vérificateur, Jeffrey Weigensberg, souligne qu'au cours des 10 dernières années, la vérification a toujours mené à une opinion favorable. Il affirme aussi qu'aucun élément de fraude n'a été révélé et qu'aucun ajustement n'a été apporté aux écritures comptables. De plus, la vérification n'a pas révélé de lacunes sur le plan des contrôles internes; le vérificateur reconnaît la validité des politiques comptables de l'Institut. Au moment où nous amorçons l'exercice 2021-2022, le Conseil</p>

		<p>d'administration continuera de faire un suivi des états financiers. De plus, comme il en a été question dans la note sur la COVID-19, le Conseil d'administration est d'avis que la pandémie continuera de constituer une préoccupation dans un avenir prévisible.</p> <p>Le vérificateur partage l'avis du trésorier et du directeur général au sujet de l'utilité des investissements effectués au moyen du fonds d'innovation stratégique afin de moderniser et de numériser les produits et services de l'ISAC. Ces investissements ont permis à l'ISAC de bien se positionner pour l'avenir.</p> <p>Le trésorier remercie le vérificateur pour son soutien des dernières années.</p> <p><u>Discussion</u></p> <p>En songeant à l'avenir, un membre du Conseil présente ses observations sur les perspectives de revenus. L'année qui vient de s'écouler n'a pas été facile, et nous dépendons grandement des gouvernements. Nous ne sommes pas sortis de l'auberge. Même si notre situation est relativement favorable à quelques réserves près, nous ne sommes pas au bout de nos peines.</p> <p>Le directeur général explique qu'en vue de l'établissement du budget de 2022-2023, nous amorcerons le processus un peu plus tard cet automne. Tout indique que l'Institut se retrouvera dans la même position que pendant l'exercice de 2021-2022. Nous ne savons toujours pas quel sera le véritable impact sur les gouvernements des initiatives possibles ou à venir en matière de réduction du déficit. Même en tenant compte du positionnement de l'Institut, il faudra consentir un effort concerté et veiller à ce qu'un juste prix soit fixé pour les produits et services afin d'assurer une réussite à plus long terme; l'ISAC aura besoin de l'aide de l'ensemble de la communauté pour veiller à ce qu'on le considère comme une source de produits et services sur lesquels fonder des initiatives d'amélioration des services à tous les paliers du gouvernement.</p> <p>La présidente remercie Jeffrey Weigensberg et Daniel Leung de RZN pour le travail d'importance qu'ils ont accompli.</p> <p>PROPOSITION N° 3 : Paul Pierlot propose l'adoption des états financiers de l'ISAC au 31 mars 2021. Christian Laverdure l'appuie. Tous sont favorables.</p>
4.	Nomination du vérificateur pour l'exercice du 1 ^{er} avril 2021 au 31 mars 2022	<p>Le trésorier présente une recommandation d'approbation de la nomination de RZN LLP comme vérificateur de l'ISAC pour l'exercice qui prendra fin le 31 mars 2022. Il indique que RZN LLP a travaillé minutieusement et a présenté des conseils utiles au Conseil d'administration de l'ISAC.</p> <p>Un membre du Conseil demande que le prochain rapport des vérificateurs présente des recommandations d'améliorations. À ce propos, le directeur général signale que les vérificateurs ont suggéré que des travaux soient réalisés au sujet de la valeur monétaire de la propriété intellectuelle de l'ISAC. Le Conseil d'administration se penchera donc sur les efforts à déployer dans l'évaluation de la propriété intellectuelle (PI) de l'Institut.</p> <p>PROPOSITION N° 4 : Paul Pierlot propose que soit respectée la recommandation de nomination de RZN LLP comme cabinet de vérificateurs des états financiers de l'ISAC pour</p>

		l'exercice qui prendra fin le 31 mars 2022. Nicholas Wise l'appuie. Tous sont favorables.
5.	Élection des membres du Conseil d'administration de l'ISAC	Le président du Comité sur la gouvernance et les ressources humaines, Nicholas Wise, indique que nous venons d'apprendre que Carroll Francis ne continuera pas de siéger au Conseil d'administration de l'ISAC. Par conséquent, la proposition de la nommer de nouveau pour un deuxième mandat de trois ans est retirée.
6.	Témoignage de reconnaissance à l'égard des administrateurs sortants	<p>Au cours de l'année qui vient de s'écouler, Alan Doody de Terre-Neuve-et-Labrador a quitté le Conseil d'administration pour des motifs liés à sa charge de travail. Nous le remercions pour le temps qu'il a consacré au Conseil.</p> <p>À la suite de l'Assemblée générale annuelle, Nicholas Wise quittera également le Conseil, auquel il a siégé pendant deux mandats de trois ans, soit la durée maximale de l'engagement possible des membres du Conseil d'administration. La présidente remercie personnellement Nicholas Wise pour ses conseils stratégiques, fondés sur les pratiques exemplaires, et pour ses travaux sur les ressources humaines auprès de l'ISAC.</p> <p>Nicholas Wise signale que les six années passées au sein du Conseil d'administration de l'ISAC se sont écoulées rapidement. Il ajoute que le Conseil lui a permis de vivre une expérience des plus précieuses, à la fois un privilège et un honneur, aux côtés de ses collègues des paliers FPTM. Il annonce aussi aux membres que Christian Laverdure le remplacera à la présidence du Comité sur la gouvernance et les ressources humaines.</p> <p>PROPOSITION N° 6 : Que les contributions de Nicholas Wise et d'Alan Doody soient reconnues au moyen d'un cadeau en reconnaissance de leurs services. Tous sont favorables.</p>
7.	Plan stratégique de l'ISAC	<p>La présidente souligne de nouveau que les investissements consacrés par le Conseil aux efforts de modernisation et de numérisation des produits et services de l'Institut lui permettent d'être bien positionné aussi bien dans le contexte de la pandémie qu'en songeant à l'avenir. Elle invite les membres à se saisir des occasions qui se présentent dans leurs organisations ou leurs réseaux de faire appel aux services de l'ISAC, car nous essayons d'élargir notre rayonnement. La présidente demande aussi aux membres qu'ils nous aident à nouer des relations pour faciliter la traversée de cette période difficile, en les invitant, dans leur prise de décisions touchant à des enjeux au sujet desquels l'ISAC peut offrir de l'aide, à envisager la contribution de l'Institut.</p> <p>Le directeur général présente un aperçu du plan stratégique, signalant que les surplus de revenus sont réinvestis dans les produits et services de l'Institut.</p> <p>En ce qui concerne les Conseils mixtes, il indique que nous misons sur la relation avec les membres. Nous nous penchons sur des moyens à la portée de l'ISAC d'en faire plus pour les Conseils. Il donne l'exemple des travaux sur l'ID numérique et remercie la Colombie-Britannique pour son engagement dans l'orientation de cette initiative, dont le rayonnement s'est élargi aux travaux portant sur la preuve de vaccination FPTM qui sont en cours.</p> <p>En nous fondant sur nos efforts pour offrir nos modules d'apprentissage en ligne, nous avons collaboré avec le centre des services axés sur les citoyens afin de mettre à jour son modèle de maturité en vue d'en améliorer la convivialité et d'en faciliter les mises à jour. Nous nous employons à harmoniser nos travaux de recherche avec les initiatives des membres afin que nous puissions mieux soutenir les Conseils mixtes.</p>

		<p>Au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous avons réalisé la neuvième édition de l'étude Les citoyens en tête (2020). Notre approche de recherche a évolué. Le travail sur le terrain s'effectue désormais en quatre vagues, produisant des résultats en temps plus opportun pour nos abonnés. Nous nous préparons maintenant à lancer l'étude Les entreprises en tête 2022, qui sera la septième édition de cette série. Cette version de l'étude portera plus particulièrement sur les répercussions de la pandémie sur les entreprises et les entrepreneurs. Nous cherchons à cerner des moyens de moderniser nos travaux de recherche et l'utilisation de l'intelligence artificielle afin d'améliorer notre compréhension des résultats découlant de nos travaux de recherche. L'ISAC travaille en collaboration de Pathos AI pour trouver les moyens de produire des connaissances plus utiles à nos abonnés.</p> <p>Nous disposons maintenant d'un ensemble d'outils (OMC) Citoyens en tête Analytique qui permettent aux clients de télécharger leurs données et d'obtenir rapidement leurs résultats de recherche. Nous travaillons aussi à la numérisation de la banque de questions de l'OMC, qui permettra aux organisations participantes d'accéder à leurs résultats de recherche, d'élaborer leur sondage et d'analyser leurs résultats de façon intégrée, en ligne.</p> <p>Nous avons mis au point une série de modules d'apprentissage en étude autonome à l'intention des membres de la communauté et nous commençons à constater un accroissement de leur adoption. De nouveaux modules sont en cours de mise au point. Nous pouvons personnaliser le contenu des organisations membres. Nous avons aussi la possibilité de numériser des Guides. Nous nous positionnons ainsi comme organisme concepteur de contenu d'apprentissage.</p> <p>L'Institut a aussi offert des webinaires, invitant des conférenciers invités à aborder des enjeux d'intérêt pour les Comités. En outre, nous travaillons au marketing des produits et services de l'ISAC. Les efforts déployés sur le plan du marketing nous aideront à conserver notre notoriété et notre pertinence. Nous avons mis en œuvre des pratiques exemplaires sur le plan des RH et de l'administration et avons élaboré des plans de relève pour le Conseil d'administration et l'organisation dans son ensemble afin de favoriser les avancées de l'Institut.</p> <p>La présidente remercie l'équipe de l'ISAC pour son travail au cours de l'année qui vient de s'écouler. Elle précise que les projets de l'ISAC reposent sur les efforts d'une petite équipe et que nous sommes bien chanceux de pouvoir compter sur une organisation comme celle-là.</p>
8.	Table ronde — observations des membres	<p>Un membre remercie l'ISAC pour le travail accompli et le Conseil d'administration pour son leadership.</p> <p>La présidente demande comment l'ISAC pourrait offrir du soutien à ses membres. Nous sommes toujours heureux de recevoir les commentaires des membres et apprécions les idées et suggestions visant à améliorer l'ISAC.</p> <p>Le directeur général remercie les membres qui ont assisté à l'AGA et les remercie aussi de leur soutien au cours de l'année qui vient de s'écouler. Il ajoute que notre rôle consiste à soutenir nos membres dans leur recherche de l'excellence des services.</p> <p>Il n'y a pas d'autres observations des membres.</p>

9.	Avis de convocation à l'Assemblée générale annuelle.	L'avis de convocation à l'Assemblée générale annuelle avait été diffusé par courriel auprès des membres de l'ISAC le 13 juillet 2021.
----	--	---