



Institut des services axés sur les citoyens
Assemblée générale annuelle

Le mardi 3 octobre 2017
En personne – Hôtel Delta Prince Edward
18, rue Queen
Salle de réunion Henry Johnson, Charlottetown, (IPE)
10 h 30 à midi, HAA

	Sujets	Responsable	Mesures
10 h 30 – 10 h 35	1. Mot de bienvenue et observations préliminaires	Nancy MacLellan, Présidente, Conseil d'administration de l'ISAC	
10 h 35 – 10 h 45	2. Examen du compte rendu de la réunion du 13 septembre 2016 et de l'ordre du jour de la présente réunion a) Approbation du compte rendu et des mesures de suivi de la réunion précédente (ci-joint) b) Examen et approbation de l'ordre du jour de la présente réunion	Nancy MacLellan	Décision Décision
10 h 45 – 11 h 00	3. États financiers de l'ISAC a) États financiers audités de l'ISAC au 31 mars 2017 (ci-joint) b) Nomination de l'auditeur pour l'exercice du 1 avril 2017 au 31 mars 2018 (ci-joint))	Ray Winer et Jeffrey Weigensberg, RZN, LLP Nancy MacLellan	Décision Décision
11 h 00 – 11 h 10	4. Élection du Conseil d'administration de l'ISAC (ci-joint)	Nicholas Wise, Président, Comité de gouvernance	Décision
11 h 10 – 11 h 20	5. Témoignage de reconnaissance à l'égard des administrateurs sortants (ci-joint)	Nicholas Wise	Décision
11 h 20 – 11 h 30	6. Mise à jour sur les secteurs d'activités de l'ISAC	Dan Batista	Information
11 h 30 – 11 h 50	7. Mot de la fin de la présidente de l'ISAC et ajournement	Nancy MacLellan	Information

8. Les points suivants sont présentés à titre informatif :

- a) L'avis de convocation à l'assemblée générale annuelle a été distribué aux membres par courriel le 9 août 2017.

Institut des services axés sur les citoyens
Assemblée générale annuelle
En personne
Hôtel Victoria Marriott Inner Harbour
Victoria, C.-B.
13 septembre 2016
De 11 h à 12 h (HAP)

MEMBRES DES EITJC

Nancy MacLellan	Nouvelle-Écosse
Donna Kelland	Terre-Neuve-et-Labrador
Janine Halliday	MSDO de la région Est-St. John's
Karla Hale	MSDO de la région Centre-Peel
Chad Vickers	Saskatchewan
Nicholas Wise	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Ron Hinshaw	Colombie-Britannique
Maurice Gallant	Ville de Fredericton
Josée Dussault	Agence du revenu du Canada

MEMBRES DU CPSSP

Chris Bookless	Yukon
Steve Burnett	Ontario
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Beverly Dicks	British Columbia
Michelle Lattimore	Citoyenneté et Immigration Canada
Christian Laverdure	Innovation, Science et Développement économique Canada
Lee Parker	Postes Canada (pour Don Bougie)
Rob Horwood	Nouveau-Brunswick (pour Alan Roy)
Jackie Stankey	Alberta
Cosanna Preston-Idedia	Saskatchewan (pour Lisa Raddysh)

MEMBRES DU CDPISP

John Messina	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Harry Turnbull	ASIM de l'Est (ville de Windsor)
Kathryn Bulko	ASIM Canada (ville de Toronto)
Mark Brisson	Alberta
Munna Zaman	Saskatchewan
Bette-Jo Hughes	Colombie-Britannique
Ellen MacDonald	Terre-Neuve-et-Labrador
Sean McLeish	Yukon
Sandra Cascadden	Nouvelle-Écosse
Robert Devries	Ontario (pour David Nicholl)
Chris Fisher	ASIM Ouest (Ville de Regina)
Cheryl Hansen	Nouveau-Brunswick
Tracy Wood	Île-du-Prince-Édouard

OBSERVATEURS ET COPRÉSIDENTS DE SOUS-COMITÉ

Jennifer Dawson	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Anik Dupont	Service Canada
Pascale Elvas	Service Canada
Robert Frelich	Service Canada
Allison Little Fortin	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS

Dan Batista	Maria Luisa Willan
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 qui prennent part à la réunion.
2.	Avis d'assemblée générale annuelle	L'avis de convocation à l'assemblée générale annuelle a été transmis aux membres des conseils mixtes le 8 juillet 2016.
3.	Revue du procès-verbal de la réunion du 15 septembre 2015 et ordre du jour actuel	La présidente demande s'il y a des commentaires sur le procès-verbal de la réunion du 15 septembre 2015, et il n'y en a aucun. N° DE MOTION : 2016001 Chris Bookless propose d'adopter le procès-verbal de la réunion du 15 septembre 2015. Bette-Jo Hughes appuie la motion. Aucun changement n'est apporté à l'ordre du jour actuel.
4.	Finances de l'ISAC a) États financiers vérifiés de l'ISAC au 31 mars 2016	Jeffrey Weigensberg, de RZN LLP, affirme être content de l'audit et que les états financiers ne présentent pas de problème. Toutes les divergences ont été expliquées. Il est soulevé que le comptable, Paul Bretton, a eu l'amabilité de fournir toute l'information demandée. Le travail de l'équipe du Comité des finances et des affaires juridiques, qui a rendu l'information accessible et digeste, est encensé. La situation financière de l'ISAC est maintenant plus stable. L'auditeur s'enquiert du retard de l'étude <i>L'accent sur les entreprises 5</i> et cherche à savoir si d'autres travaux seront retardés. L'étude <i>L'accent sur les entreprises 5</i> accuse un retard en lien avec la révision de la méthodologie. En 2017, l'ISAC entamera une autre étude de grande envergure : <i>Les citoyens d'abord 8</i>. Il est mentionné qu'il pourrait y avoir des retards par rapport à l'échéancier, parce qu'un examen de recherche doit être effectué avant d'entreprendre l'étude <i>Les citoyens d'abord 8</i>. N° DE MOTION : 2016002 Bette-Jo Hughes propose d'adopter les états financiers vérifiés de l'ISAC au 31 mars 2016. Harry Turnbull appuie la motion.
	b) Nomination de l'auditeur pour l'exercice financier du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017	L'ISAC recommande de confier le mandat d'auditeur à Rosenthal Zaretsky Niman & Co. pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2017.. Rosenthal Zaretsky Niman & Co. fournit ses services à l'Institut depuis un certain nombre d'années et l'ISAC est satisfait de son travail. N° DE MOTION : 2016003 Janine Halliday propose que le mandat d'auditeur de la société Rosenthal Zaretsky Niman & Co. pour l'Institut des services axés sur les citoyens soit reconduit et qu'à ce titre la société prépare les états financiers de l'exercice se terminant le 31 mars 2017. Karla Hale appuie la motion.
5.	Élection du conseil d'administration de l'ISAC	La présidente du Comité sur la gouvernance de l'ISAC donne un aperçu de la liste de candidats au conseil d'administration de l'ISAC de 2016-2017. La présidente demande s'il y a des mises en candidature sur place et il n'y en a aucune. N° DE MOTION : 2016004 Harry Turnbull propose d'adopter la liste de candidats au conseil d'administration de l'ISAC de 2016-2017. Chris Bookless appuie la motion.
6	Remerciement des administrateurs sortants	Les membres soulignent le travail de Holly Fancy, de Christian Couturier, de Gisela Rempel et de Richard Steele au conseil d'administration de l'ISAC. Ces membres recevront une plaque de remerciement pour leur travail et leur précieuse contribution au conseil d'administration de l'ISAC. N° DE MOTION : 2016005 Sandra Cascadden propose d'adopter le témoignage de gratitude aux administrateurs sortants.

		Chris Bookless appuie la motion.
7	Mise à jour de l'ISAC a) Accréditation et apprentissage b) Recherche	Alex Denike fait le point sur les progrès réalisés à l'égard du programme d'accréditation et d'apprentissage. Michal Dziong fait le point sur le travail en cours concernant ISAC Recherche.
8	Mot de la fin de la présidente de l'ISAC et levée de la séance	La présidente fait le point sur l'étude de durabilité de l'ISAC. Au cours des derniers 18 à 24 mois, l'ISAC a mené un grand examen interne, qui a donné lieu à des entrevues avec des membres du CPSSP et du CDPISP. Le conseil d'administration de l'ISAC a établi qu'il serait utile d'entreprendre une étude de durabilité. Il est mentionné que l'ISAC effectue le même travail depuis dix ans et qu'elle doit par conséquent faire le point sur sa valeur ajoutée ainsi que sur sa durabilité financière. La présidente fait observer que l'ISAC vient tout juste de recevoir le rapport de durabilité du consultant. Un sous-comité du conseil d'administration passe actuellement en revue l'étude de durabilité avant de s'engager davantage. Il y aura une discussion à propos de l'harmonisation avec les activités du groupe de travail sur le cadre des conseils mixtes. La présidente souligne qu'elle est heureuse de présenter le rapport annuel de l'ISAC aux membres, en leur rappelant de ne pas hésiter à communiquer avec l'ISAC pour toute question ou suggestion. La présidente remercie les membres de leur participation à la réunion et de leur soutien au cours de la dernière année.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2017

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2017

INDEX

	PAGE
INDEPENDENT AUDITORS' REPORT	1
STATEMENT OF FINANCIAL POSITION	2
STATEMENT OF CHANGES IN NET ASSETS	3
STATEMENT OF OPERATIONS	4
STATEMENT OF CASH FLOWS	5
NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS	6 - 9

INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT

To the Directors of:

Institute for Citizen-Centred Service/
L'Institut des Services Axes sur les Citoyens

We have audited the accompanying financial statements of Institute for Citizen-Centred Service/L'Institut des Services Axes sur les Citoyens, which comprise the Statement of Financial Position as at March 31, 2017 and the Statements of Changes in Net Assets, Operations and Cash Flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Canadian Accounting Standards for Not-for-Profit Organizations, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Canadian Generally Accepted Auditing Standards. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

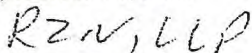
An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgement, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

In our opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Institute for Citizen-Centred Service/L'Institut des Services Axes sur les Citoyens as at March 31, 2017 and its financial performance and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian Accounting Standards for Not-for-Profit Organizations.

Toronto, Ontario
September 11, 2017



Chartered Professional Accountants & Licensed Public Accountants

INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

MARCH 31, 2017

ASSETS

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
CURRENT		
Cash	\$629,337	\$711,473
Accounts receivable	324,434	49,555
Prepaid expenses	<u>2,059</u>	<u>3,613</u>
	955,830	764,641
LONG-TERM		
Learning and Certification Program (Note 3)	<u>-</u>	<u>84,865</u>
	<u>\$955,830</u>	<u>\$849,506</u>

LIABILITIES

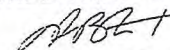
CURRENT		
Accounts payable and accrued liabilities	\$ 42,388	\$ 84,027
Government remittances payable	16,804	5,117
Deferred revenue (Note 4)	<u>383,428</u>	<u>323,153</u>
	442,620	412,297

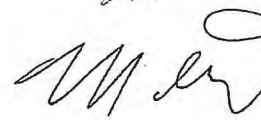
NET ASSETS

Per statement	<u>513,210</u>	<u>437,209</u>
	<u>\$955,830</u>	<u>\$849,506</u>
Commitment (Note 5)		

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

THESE FINANCIAL STATEMENTS ARE
APPROVED BY AND ON BEHALF OF
THE BOARD OF DIRECTORS

 Dan Batista, Executive Director

 DIRECTOR
Maurice Gauthier
TREASURER
DIRECTOR

INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS

STATEMENT OF CHANGES IN NET ASSETS

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2017

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
NET ASSETS, BEGINNING OF YEAR	\$437,209	\$304,219
Excess of revenue over expenses	<u>76,001</u>	<u>132,990</u>
NET ASSETS, END OF YEAR	<u>\$513,210</u>	<u>\$437,209</u>

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

STATEMENT OF OPERATIONS

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2017

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
PROGRAM REVENUES		
Sales - services	\$ 224,338	\$ 265,983
Sales - products	469,178	383,410
Registration fees	74,767	85,045
Contributions	374,630	365,500
Other program revenue	<u>386</u>	<u>2,642</u>
	<u>1,143,299</u>	<u>1,102,580</u>
PROGRAM EXPENSES		
Amortization of Learning and Certification Program	84,865	84,866
Conferences and meetings	64,566	79,578
Consulting services	260,308	190,131
Miscellaneous	693	291
Other direct services	6,373	12,426
Salaries and employees' benefits	305,608	269,617
Subcontractor labour	122,450	124,624
Travel	<u>36,697</u>	<u>55,479</u>
	<u>881,560</u>	<u>817,012</u>
PROGRAM SURPLUS	<u>261,739</u>	<u>285,568</u>
EXPENSES		
Awards	933	1,084
Bank charges	4,247	2,948
Conference and hospitality	2,925	14,906
Dues and fees	2,854	1,010
Data processing, web and computer	43,646	23,219
General and office	48,046	31,279
Insurance	3,474	3,099
Occupancy cost	29,372	30,518
Professional fees	33,130	33,909
Travel	<u>17,111</u>	<u>10,606</u>
	<u>185,738</u>	<u>152,578</u>
EXCESS OF REVENUE OVER EXPENSES	<u>\$ 76,001</u>	<u>\$ 132,990</u>

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

STATEMENT OF CASH FLOWS

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2017

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
CASH FLOWS FROM OPERATING ACTIVITIES		
Excess of revenue over expenses	\$ 76,001	\$132,990
Add: Amortization of Learning and Certification Program	<u>84,865</u>	<u>84,866</u>
	160,866	217,856
Accounts receivable	(274,879)	250,192
Government remittances payable	11,687	(24)
Prepaid expenses	1,554	(1,520)
Accounts payable and accrued liabilities	(41,639)	(103,955)
Deferred revenue	<u>60,275</u>	<u>225,042</u>
Cash flows provided by (used in) operating activities	<u>(82,136)</u>	<u>587,591</u>
INCREASE (DECREASE) IN CASH	(82,136)	587,591
CASH, BEGINNING OF YEAR	<u>711,473</u>	<u>123,882</u>
CASH, END OF YEAR	<u><u>\$629,337</u></u>	<u><u>\$711,473</u></u>

The accompanying notes and schedules are an integral part of these financial statements.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2017

1. PURPOSE OF THE ORGANIZATION

Institute for Citizen-Centred Service/L'Institut des Services Axes sur les Citoyens ("the Organization") was incorporated on August 2, 2005 under the Canada Corporations Act as a corporation without share capital to promote high levels of citizen satisfaction with public sector service delivery. As a not-for-profit organization, while registered, the Organization is exempt from income tax under the Income Tax Act (Canada).

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

Basis of accounting

The accompanying financial statements have been prepared by management in accordance with Accounting Standards for Not-for-Profit Organization ("ASNPO").

Use of estimates

The preparation of financial statements in accordance with ASNPO requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities and disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the statement of financial position and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates.

Financial statement items subject to significant management judgement include revenue recognition, the completeness of accounts payable and accrued liabilities and the valuation of intangible assets.

Revenue recognition

The Organization derives its revenues from the sale of its publications and from the provision of consulting and related services, from fees earned for joint council meetings, educational courses and seminars, marketing memberships and outreach subscriptions, and from contributions to the Organization's research projects, occupancy and secretarial support and subcontractor labour services. Revenues are recognized under the accrual basis of accounting, except for contributions which are externally restricted and payments received in advance of the rendering of services which are accounted for under the deferral method as noted below.

Payments received in advance of the rendering of services are recorded as a component of deferred revenue on the accompanying statement of financial position when received and are recognized as revenue over the term of the corresponding project.

Sales and registration fee revenues are recognized as revenue when received or receivable if the amount to be received can be reasonably estimated and collection is reasonably assured and the corresponding service has been provided or the goods have been sold with a corresponding transfer of the risks and rewards of ownership. Included in registration fees are membership and subscription revenues which are recognized evenly over the period to which the contract applies. The unearned portion of these revenues is recorded as a component of deferred revenue on the accompanying statement of financial position.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2017

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(Continued)*

Contributed assets and services

The work of the Organization is partly dependent upon the services provided by certain staff members from other organizations under secondment arrangements. In addition, the Organization's tangible capital assets are provided by other organizations at no cost. Since these assets and certain of the services are not normally purchased by the Organization and because of the difficulty of determining their fair value, contributed assets and certain services are not recognized in the accompanying financial statements.

Leases

Lease obligations are classified as either capital or operating leases. Leases that transfer ownership upon conclusion of the lease or substantially all of the benefits and inherent risks of ownership of property and equipment to the Organization are accounted for as capital leases. At the time a capital lease is entered into, an asset is recorded together with its related long-term obligation to reflect the acquisition and financing. Rental payments under operating leases are expensed as incurred.

Financial instruments

Financial assets and financial liabilities are recognized when the Organization becomes a party to the contractual provisions of the instrument. Financial assets are derecognized when the contractual rights to the cash flows from the financial asset expire, or when the financial asset and all substantial risks and rewards are transferred. Financial liabilities are derecognized when they are extinguished, discharged, cancelled or expire. At initial recognition, the Organization classifies its financial instruments depending on the purpose for which the instruments were acquired. Trade-date accounting is used.

The Organization measures cash at fair value with changes in fair value recognized in excess of revenue over expenses (expenses over revenue.)

Accounts receivable are classified as loans and receivables, which are measured at amortized cost.

Accounts payable and accrued liabilities are classified as other financial liabilities, which are measured at amortized cost.

Comparative figures

Certain comparative figures have been reclassified to confirm with the current year's basis of presentation.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2017

3. LEARNING AND CERTIFICATION PROGRAM

Intangible assets relate to the expenditures incurred in prior years regarding the Learning and Certification Program as follows:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Learning and Certification Program, balance beginning of year	\$84,865	\$169,731
Amortization	<u>(84,865)</u>	<u>(84,866)</u>
Learning and Certification Program, balance end of year	<u>\$ -</u>	<u>\$ 84,865</u>

4. DEFERRED REVENUE

Deferred revenue comprises operating funding and payments received in advance of rendering services received in the current year to be recognized in the subsequent year. Changes in the deferred revenue balance are as follows:

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Deferred revenue balance, beginning of year	\$323,153	\$ 98,111
Funding and payments received in advance in the year	888,425	915,284
Revenue recognized in year (before costs)	<u>(828,150)</u>	<u>(690,242)</u>
Deferred revenue balance, end of year	<u>\$383,428</u>	<u>\$323,153</u>

5. COMMITMENT

The Organization leases its office from the Legislative Assembly of Ontario under an operating lease with no expiry date. The minimum annual rental payments, exclusive of certain operating costs, are \$29,517.

**INSTITUTE FOR CITIZEN-CENTRED SERVICE/
L'INSTITUT DES SERVICES AXES SUR LES CITOYENS**

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2017

6. FINANCIAL INSTRUMENTS AND RISK MANAGEMENT

The fair value of the Organization's financial instruments approximates book value due to the short-term maturity of these instruments, unless otherwise noted.

The Organization's risk management policies are established to identify and analyse the risks faced by the Organization, to set appropriate risk limits and controls, and to monitor risks and adherence to limits. Risk management policies and systems are reviewed regularly to reflect changes in market conditions and the Organization's activities. There have been no changes to the Organization's exposure to risks in respect of its financial instruments, and there have been no changes in respect of management's objectives, policies and processes in the management of its financial instruments from that of the prior reporting period.

Currency Risk

The Organization is not exposed to currency risks in that none of the Organization's financial instruments are denominated in foreign currencies.

Interest Rate and Investment Risk

The Organization is exposed to interest rate risk arising from fluctuations in interest rates on its short-term investments, if any, from time to time to the extent that changes in market conditions will affect the available returns that the Organization can earn on these investments as they mature and are reinvested. All of the Organization's other financial instruments are non-interest bearing.

The Board of Directors of the Organization regularly reviews both the compliance and performance of its short-term investments where applicable. The Organization does not consider there to be a significant credit risk for its investments based on investment grade ratings and performance criteria used in selecting these investments.

As at March 31, 2017, the Organization did not have any short-term investments.

Liquidity Risk

The Organization is exposed to liquidity risk to the extent that it must meet its financial obligations as these fall due. The Organization's approach to managing liquidity risk is to ensure that it has sufficient cash and other financial assets, with varying maturities, to meet its obligations when and as due. Management forecasts cash flows to identify financing requirements. These requirements are then addressed through a combination of cash and investment management. As at March 31, 2017, the Organization had accounts payable and accrued liabilities arising in the normal course of operations of \$42,388 due within 12 months.

Credit Risk

Management believes that the Organization is not exposed to material credit risks in that most of its clients are either governments or are also not-for-profit entities that receive government funding and do not withhold overdue payments.

Point à l'ordre du jour n° 3b

Nomination d'un vérificateur

Contexte

L'article 12.1 des Règlements administratifs n° 3 précise que « les membres votants doivent, par résolution ordinaire, à chaque assemblée annuelle, nommer un expert-comptable qui occupera la charge jusqu'à l'assemblée annuelle suivante et, si une telle nomination n'est pas faite, l'expert-comptable en poste continuera d'occuper la charge jusqu'à ce qu'un successeur soit nommé ». À l'assemblée générale annuelle du Conseil d'administration de l'ISAC qui s'est tenue le 13 septembre 2016 à Victoria (Colombie-Britannique), le cabinet comptable RZN, LLP a été sélectionné en fonction du travail accompli au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2015.

Le cabinet RZN, LLP, a offert un excellent service à l'Institut dans la préparation des états financiers pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2017. Il est donc recommandé qu'il continue d'agir comme le vérificateur de l'ISAC. Le cabinet comptable RZN, LLP, devra préparer les états financiers pour l'exercice qui prendra fin le 31 mars 2018.

Recommandation

Il est recommandé que le cabinet comptable RZN, LLP, continue d'agir comme le vérificateur de l'Institut des services axés sur les citoyens et devra préparer les états financiers pour l'exercice qui prendra fin le 31 mars 2018.

Point à l'ordre du jour n° 4 – Décision Élection du Conseil d'administration de l'ISAC

Contexte

Conformément aux Règlements administratifs n° 1, article 5, les administrateurs seront élus par les membres votants et ils devront, dans la mesure du possible, tenir compte de la nature et de la diversité de la collectivité de prestation de services axés sur les citoyens établie par les membres.

Par conséquent, une liste d'administrateurs est proposée qui équilibre la représentation entre les deux conseils, les trois ordres de gouvernement et la géographie du Canada.

Le mandat de trois administrateurs actuels expire à l'assemblée générale annuelle en septembre 2017. Deux de ces trois administrateurs ont terminé un mandat complet : Judy Ross, Ron Hinshaw et Maurice Gallant. Maurice Gallant a indiqué qu'il prendrait sa retraite en décembre et ne continuera pas au sein du Conseil d'administration à la suite de Assemblée générale annuelle en septembre 2017. Conformément aux règlements administratifs et pour maintenir la continuité du conseil d'administration, il est recommandé que Judy Ross et Ron Hinshaw soient réélus pour un deuxième mandat de trois ans. Au cours de la dernière année le conseil d'administration de l'ISAC a nommé deux nouveaux administrateurs afin de remplacer ceux qui avaient démissionné au cours de l'année. Il est recommandé que les deux nouveaux administrateurs, Silvano Tocchi et Harry Turnbull, soient nommés pour leur premier mandat de trois ans en tant que membre du Conseil d'administration.

Lors de l'assemblée générale annuelle de septembre 2016, Donna Kelland a été nommé comme agent de conseil d'administration. Le mandat de Donna Kelland expire à compter de l'assemblée générale annuelle de Septembre 2017. Le Conseil d'administration de l'ISAC tient à remercier Donna pour son contribution, son engagement et son dévouement à l'ISAC et au Conseil d'administration.

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration de l'ISAC a obtenu de l'orientation et des conseils de la part de trois conseillers du conseil d'administration : Siegfried Fuchsbichler, Sharon Squire et Bette-Jo Hughes. Conformément aux Règlements administratifs n° 1, article 5.13, qui prévoient que « tous les conseillers du conseil doivent occuper leur poste selon le bon plaisir du conseil », le nouveau conseil peut, à sa discrétion, demander à une partie ou à la totalité des personnes nommées ou à d'autres personnes ayant les antécédents requis (habituellement des fonctionnaires à la retraite) d'agir comme conseiller du conseil pour le prochain mandat.

Recommandation

Il est recommandé que Judy Ross et Ron Hinshaw soient réélus comme membres du Conseil d'administration de l'ISAC pour un deuxième mandat qui prendra fin en septembre 2020.

Il est recommandé que Silvano Tocchi et Harry Turnbull soient élus comme membres du Conseil d'administration de l'ISAC pour un premier mandat qui prendra fin en septembre 2020.

Il est recommandé que Bette-Jo Hughes, Sharon Squire et Siegfried Fuchsbichler nommés au Comité pour la période se terminant septembre 2018.

Cela aurait pour conséquence que la composition du Conseil d'administration soit la suivante :

Conseil d'administration de l'ISAC

	Mandat se terminant en 2018	Mandat se terminant en 2019	Mandat se terminant en 2020
Fédéral	Nicholas Wise		
		Christian Laverdure	Silvano Tocchi
Provincial et territorial	Nancy MacLellan	Steve Burnett	Judy Ross
		Chad Vickers	Ron Hinshaw
		Natasha Clarke	
		Paul Pierlot	
Municipal		Karla Hale	Harry Turnbull

Conseiller du Conseil d'administration ISAC– Terme Fin Septembre 2018

Bette-Jo Hughes	Sharon Squire	Siegfried Fuchsbichler
-----------------	---------------	------------------------

Un appel de candidatures pour le Conseil d'administration du ISAC sera transmis aux membres du CPSSP et du CDPISP issue de la réunion générale annuelle ISAC à Rechercher l'intérêt à devenir un Conseil d'administration de l'ISAC.

Point à l'ordre du jour n° 5

Expression de reconnaissance aux administrateurs sortants

Contexte

Janine Halliday et Josée Dussault ont quitté le Conseil d'administration depuis l'Assemblée générale annuelle tenue en septembre 2016 à Victoria (Colombie-Britannique).

Au cours de la dernière année, Donna Kelland a été agente du Conseil d'administration de l'ISAC. Le mandat de Donna avec le Conseil a commencé en 2009, en tant que membre, vice-président, président et agente. Donna quittera le Conseil d'administration à la suite de cette assemblée générale annuelle.

Maurice Gallant, trésorier du Conseil de l'ISAC a commencé avec le Conseil d'administration en 2014. Maurice a assumé le poste de trésorier du conseil en septembre 2015. Maurice a indiqué qu'il prendra sa retraite de la ville de Fredericton à la fin de cette année et quittera le conseil à la suite de cette assemblée générale annuelle.

Ces personnes ont fait des contributions importantes au Conseil d'administration de l'ISAC pendant leur mandat pour faire avancer le travail de l'Institut.

Recommandation

Il est recommandé que Janine Halliday, Josée Dussault, Donna Kelland et Maurice Gallant soient reconnues et présentées avec des plaques en remerciement pour leur service et leur contributions précieuses au Conseil d'administration de l'ISAC.

Mise à jour sur les Conseils mixtes

Réunions en personne	La réunion d'automne des Conseils mixtes aura lieu à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, les 4, 5, et 6 octobre 2017. L'activité d'apprentissage se déroulera le 3 octobre 2017 et sera organisée par Tracy Wood, membre du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP). Les réunions se tiendront au Delta Prince Edward Hotel. La réunion d'hiver des conseils mixtes aura lieu à Toronto les 21 et 22 février 2018. L'activité d'apprentissage se déroulera le 20 février 2018. Les réunions se tiendront au Hyatt Regency Hotel, situé au centre-ville de Toronto.
Téléconférences du CDPISP, du CPSSP et des Conseils mixtes	Le Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) assurera la coordination et la gestion des téléconférences mensuelles des Conseils mixtes à l'automne 2017 et à l'hiver 2018.
Soutien des sous-comités et des groupes de travail des Conseils mixtes	Le Secrétariat de l'ISAC continue de soutenir tous les comités et groupes de travail des Conseils mixtes, y compris les efforts liés aux dépôts en ligne.
Services d'approvisionnement et de gestion de contrats	Le Secrétariat de l'ISAC fournit des services d'approvisionnement et de gestion de contrats aux Conseils mixtes, au besoin.





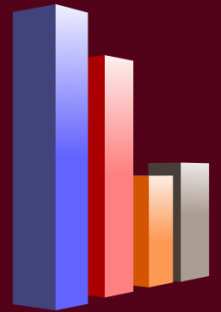
Recherche de base et OMC

Recherche de base

- L'**examen de la recherche de l'ISAC**, comportant une étude détaillée du modèle actuel et de vastes consultations auprès d'un grand nombre d'intervenants, a été mené de décembre 2016 à février 2017.
- **Les citoyens d'abord 8** a été lancé officiellement en avril 2017. Les résultats finaux devraient être disponibles au début de 2018.
- L'ISAC s'emploie activement à promouvoir ses méthodes de recherche auprès d'organismes du secteur public en participant à des événements comme la Conférence de recherche sur les services organisée par Emploi et Développement social Canada (novembre 2016) et la conférence du printemps de la Local Government Management Association de la Colombie-Britannique (avril 2017).

Outil de mesures communes

- L'**outil de mesures communes (OMC)** est toujours utilisé dans les trois ordres de gouvernement au Canada. Transport Canada et le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador figurent parmi les nouveaux utilisateurs autorisés.
- Sur la scène internationale, l'ISAC appuie activement la mise en œuvre d'approches fondées sur l'OMC dans plusieurs administrations publiques et continue d'établir des partenariats avec des organismes tels que le Civil Service College, à Singapour, le Customer Service Benchmarking Australia et le Social Security Board du Belize.



citizensfirst

Mise à jour sur l'accréditation et l'apprentissage

Cours offerts	L'ISAC a assuré la prestation de plus de 10 cours dans le cadre de divers programmes d'accréditation et d'apprentissage offerts cette année
Accréditations	L'ISAC a délivré 178 accréditations de professionnel des services accrédité (PSA) et 10 accréditations de gestionnaire de services accrédité (GSA) cette année.
Autoformation en ligne	Les programmes d'accréditation des gestionnaires de services et professionnels des services en étude autonome sont désormais offerts aux apprenants.
Référentiel des connaissances pour GSC	La nouvelle édition du Référentiel des connaissances pour GSC a été achevée et utilisée dans le cadre du programme d'accréditation des gestionnaires de services en étude autonome
Conseil consultatif sur l'accréditation et l'apprentissage	Le Conseil consultatif sur l'accréditation et l'apprentissage (CCAA) – anciennement le Conseil d'accréditation des services – a recruté de nouveaux membres. Le CCAA continuera de travailler sur le programme d'accréditation et d'apprentissage en portant une attention particulière sur le contenu et l'architecture des cours.
Activités d'apprentissage	Les activités d'apprentissage du programme d'accréditation et d'apprentissage se poursuivront en 2017-2018.



Mise à jour du président de l'ISAC

Conseil d'administration



L'ISAC a réalisé une étude de durabilité à la suite de certaines difficultés financières.



L'ISAC a résolu ses difficultés financières et a maintenant une assise financière solide, reposant sur des procédures et des modalités de production de rapports améliorées.



Étude de durabilité de l'ISAC
Examen de la recherche de l'ISAC
Étude de marché de l'ISAC
Travaux de planification opérationnelle



Étude de durabilité de l'ISAC

Objet principal de l'étude

- L'étude a été présentée au conseil d'administration de l'ISAC à la réunion en personne de septembre 2016.

Recommandations

- Améliorations incluses pour chacun des secteurs d'activité suivants : Services de secrétariat, Recherche, Outil de mesures communes, et Accréditation et apprentissage.
- En tant qu'administration, il a été admis que l'ISAC n'était pas une organisation à but non lucratif dirigée par ses membres classique et le conseil d'administration pourrait envisager d'examiner le modèle d'adhésion en fonction des répercussions sur la stabilité et la croissance à long terme.
- Le groupe de travail sur la prospérité (un des groupes de travail du conseil d'administration de l'ISAC) a été établi pour évaluer et élaborer la stratégie à suivre pour la mise en œuvre des recommandations.



Examen de la recherche de l'ISAC

Objet principal de la révision

- L'examen de durabilité a notamment recommandé le lancement d'un examen des études en cours.
- L'examen devait vérifier que les recherches menées n'ont pas perdu de leur pertinence et qu'elles répondent aux besoins des adhérents ainsi que comprendre comment les instruments de recherche pourraient convenir à l'ISAC dans des occasions futures.

Recommandations

- L'ISAC jouit d'une très bonne réputation grâce à ses études phares (CA et LASLE)
- Il a été recommandé de modifier la conception et le calendrier, mais en prenant soin de ne pas changer drastiquement les études (à des fins de continuité).
- Soutien ferme à de nouveaux types de recherche venant compléter CA et LASLE.
- Une ressource spécialisée en communication et en marketing contribuerait considérablement à la sensibilisation et au marketing stratégique des produits de la recherche.
- Nouvelles présentations de produits et diffusion accrue des idées sur une plateforme collaborative.



Étude de marché de l'ISAC

Objet principal de l'étude

- On a commandé une analyse et une étude de marché pour déterminer la valeur marchande, le potentiel et les lacunes des produits et des services actuels de l'ISAC.
- L'étude a été présentée au conseil d'administration de l'ISAC à la réunion en personne de février 2017.
- Le fil conducteur ressortant de toutes les études est la nécessité d'activités stratégiques de promotion et de marketing de la marque et des produits de l'ISAC.

Recommandations

- L'ISAC a un fort potentiel; il doit davantage s'orienter vers le marché et énoncer explicitement sa position de vente unique.
- Suggestion d'améliorations propres à chaque secteur d'activité : Services de secrétariat, Recherche, Outil de mesures communes, et Accréditation et apprentissage.
- Élaboration d'une stratégie de marque et de marketing.



Prochaines étapes

- Les études ont apporté au conseil d'administration de l'ISAC plusieurs recommandations suscitant la réflexion et nécessitant des discussions.
- La séance de planification opérationnelle qui s'est tenue hier (2 octobre) a discuté des plans de l'ISAC pour les trois prochaines années.
- À partir de la discussion de la séance de planification opérationnelle et de l'examen des travaux réalisés, on élaborera un plan opérationnel pratique, comprenant une feuille de route pour 2018 – 2021.

QUESTIONS/COMMENTAIRES

