



*ÉBAUCHE – v.8*

**MARDI 21 FÉVRIER 2017**

**CROWNE PLAZA GATINEAU-OTTAWA**

2, rue Montcalm, Gatineau

(819-771-4777)

**DÎNER DE BIENVENUE**

**12 h – 12 h 55 (HNE)**

**TERRASSE DES CHUTES**

**ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE**

***Organisée par le gouvernement du Canada***

**13 h – 17 h (HNE)**

**Présentation des innovations relatives aux services en mettant l'accent  
sur le « numérique »**

*(Série de mini événements donnés par des ministères fédéraux)*

**Musée de l'agriculture et de l'alimentation du Canada**

**Salle des Trois sœurs, Centre d'apprentissage**

**901, promenade Prince of Wales, Ottawa (Ontario)**

**Les délégués se rassemblent dans le lobby de l'hôtel Crowne Plaza à 12 h 55 pour  
prendre l'autobus**

**RÉCEPTION D'ACCUEIL**

**18 h 30 – 20 h 30 (HNE)**

**Hôtel Crowne Plaza – Salon Châteauneuf**

***Tenue de ville décontractée***



## PROGRAMME DE L'ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE

12 h 55	Les délégués se rassemblent dans le lobby de l'hôtel Crowne Plaza pour prendre l'autobus.
13 h	Départ de l'hôtel pour le Musée de l'agriculture et de l'alimentation du Canada.
13 h 20	<b>Mot de bienvenue des hôtes</b>
13 h 30 – 13 h 50 13 h 50 – 13 h 55 Q et R	<p><b>1. <u>Techniques de pensées créatrices - (ONGLET A)</u></b> <i>Présentateurs : Stephanie Jay-Tosh, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, et Tony Boonstra, Emploi et Développement social Canada</i></p> <p>Au cours de la dernière année, EDSC et IRCC ont expérimenté l'utilisation de techniques de pensées créatrices afin de mieux comprendre les sources d'irritation des clients et de mieux concevoir des systèmes logiques par rapport à la manière dont les gens interagissent avec le monde réel. Cette séance explorera en particulier la manière dont EDSC et IRCC ont utilisé la conception axée sur la personne pour améliorer les programmes de Sécurité de la vieillesse et de Parrainage - Parent. <i>Cette présentation comprendra deux courtes vidéos.</i></p>
13 h 55 – 14 h 15 14 h 15 – 14 h 20 Q et R	<p><b>2. <u>Le parcours numérique de l'Agence de revenu du Canada - (ONGLET B)</u></b> <i>Présentateur : Silvano Tocchi, Agence de revenu du Canada</i></p> <p>Dans cette séance, les participants apprendront comment l'ARC met en œuvre des programmes clés en ligne de façon sécuritaire et ils exploreront la vision et la stratégie des interactions électroniques aux fins de services numériques de bout en bout. Cette discussion comprendra également un aperçu et l'historique de certains services de l'ARC : leur processus d'élaboration, les outils d'évaluation utilisés, les connaissances acquises et comment l'ARC cherche à comprendre les besoins de ses clients.</p>
14 h 20 – 14 h 40 14 h 40 – 14 h 45 Q et R	<p><b>3. <u>Programme d'innovation Construire au Canada - (ONGLET C)</u></b> <i>Présentateurs : Chris Baird et Kenneth McMillan, Services publics et Approvisionnement Canada</i></p> <p>Par l'entremise du Programme d'innovation Construire au Canada, en utilisant un processus d'approvisionnement concurrentiel, le gouvernement achète des biens et services précommerciaux innovateurs, et les met à l'essai dans les ministères et chez d'autres partenaires. Ce programme a été rendu permanent en 2012. Le Programme est bénéfique à tous : à la fois aux entreprises canadiennes et aux partenaires effectuant les essais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les entreprises peuvent plus facilement passer à la prochaine étape et vendre leur innovation sur le marché.</li> <li>• Les partenaires font l'essai d'innovations qui ne sont pas encore offertes sur le marché, les évaluent et les conservent.</li> </ul>
14 h 45 – 15 h 05 15 h 05 – 15 h 10 Q et R	<p><b>4. <u>Guide sur la conception des services numériques - (ONGLET D)</u></b> <i>Présentateurs : Suzanne MacDonald et Christopher Scipio, Innovation, Sciences et Développement économique Canada</i></p> <p>Pour accroître leur productivité et leur capacité concurrentielle, les entreprises canadiennes doivent avoir accès à des services gouvernementaux conçus en fonction de leurs besoins et qui ont pour résultat une expérience des utilisateurs positive. Pour aider à répondre aux attentes des clients, <b>ISDE crée un guide sur la conception des services numériques.</b> Ce guide vise à orienter <b>les gestionnaires et les employés qui doivent concevoir ou reconcevoir un service pour le canal numérique.</b> Il comprend des principes directeurs, des pratiques exemplaires et des trousseaux d'outils pour les <b>diverses étapes du processus de conception des services.</b> La présentation fournira un aperçu de la version bêta du guide sur la conception des services numériques et offrira aux membres des conseils l'occasion de partager leurs idées et de contribuer à la cocréation de la prochaine version du guide.</p>

(*Rafraîchissements servis dans la salle de réunion*)



15 h 10 – 15 h 30  
 15 h 30 – 15 h 35 Q et R

**5. Partenariat de services innovateurs dans la région de l'Ontario - (ONGLET E)**

*Présentateurs : Julie Garneau Ferris, Service Canada (Ontario) et Steve Burnett, ServiceOntario*

À mesure que les attentes des clients continuent d'évoluer, Service Canada et ServiceOntario ont conclu un partenariat actif afin d'identifier, de recommander et de mettre en œuvre des ententes de prestation de services en collaboration en Ontario. L'excellence du service et l'approche axée sur le client font partie intégrante de nos activités et servent à orienter le continuum de la prestation des programmes et des politiques. Cette présentation fournira un sommaire des fondements de la collaboration, un aperçu de l'état actuel de la coopération et de la collaboration entre ServiceOntario et Service Canada sur un certain nombre d'initiatives clés innovatrices et mettra en valeur les résultats et les succès du partenariat.

15 h 35 – 15 h 55  
 15 h 55 – 16 h Q et R

**6. Project service virtuel / Visual Service Project - (ONGLET F)**

*Présentateur : Stéphanie Hébert, Directrice Générale de la Direction des services aux citoyens et des programmes pour la Région du Québec, Service Canada*

Ce projet appuie l'innovation en matière de services, conformément à la stratégie de services d'EDSC. Il consiste en une assistance virtuelle, dans les deux langues officielles, à partir d'une technologie simple, efficace et peu coûteuse (Lync et WebCam), entre des Centres Service Canada. Il permet aux Centres Service Canada à plus grands volumes de réduire les temps d'attente en dirigeant leurs clients vers le prochain agent virtuel disponible dans les Centres Service Canada désignés qui ont la capacité d'assister les clients.

***Cette présentation comprendra une courte vidéo.***

16 h – 16 h 20  
 16 h 20 – 16 h 25 Q et R

**7. GCCollab – Collaboration numérique avec collaborateurs externes - (ONGLET G)**

*Présentateurs : Nick Wise, Chris Allison, Jeff Outram, Secrétariat du Conseil du Trésor*

La présentation portera sur un nouveau membre de la suite OutilsGC – GCCollab, une plateforme qui soutient la collaboration numérique avec des personnes à l'extérieur de la fonction publique fédérale (universitaires, étudiants, provinces, etc.)

16 h 25 – 16 h 45  
 16 h 45 – 16 h 50 Q et R

**8. Services en ligne relatifs à Mon dossier à ACC - (ONGLET H)**

*Présentateurs : Gary Graves, Lorna Bonvie, Kim Andrews, ACC*

Les vétérans du Canada sont des Canadiens extraordinaires qui reflètent l'ampleur des contributions du Canada à la paix et à la sécurité mondiales. Depuis le lancement de Mon dossier ACC en 2005, Anciens Combattants Canada (ACC) poursuit son changement vers la prestation de services numériques en apportant des améliorations pour répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles. Cette présentation décrira les fonctionnalités disponibles dans Mon dossier ACC et la vision de développer des services numériques évolués de bout en bout. Il mettra également en évidence le passage d'ACC à l'application de la conception centrée sur l'utilisateur, au cours du processus de développement, afin de s'assurer que les besoins des vétérans sont au centre des améliorations apportées à Mon dossier ACC.

17 h

**Départ**