



*ÉBAUCHE – V.7*

**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)*

**Salle des Trois sœurs**

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

*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 – 16 h 50	<b><u>Sujets pour l'activité d'apprentissage</u></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>Présentateur : À confirmer, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté 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.</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>Produire sa déclaration de revenus chaque printemps est un rite de citoyenneté annuel (mais pas vraiment apprécié) pour les Canadiens. Pour de nombreuses personnes, il s'agit de l'une des seules fois de l'année où elles doivent interagir directement avec le gouvernement du Canada. Avec la période de production des déclarations de revenus approchant à grands pas, les Canadiens devront bientôt remplir leur déclaration annuelle de revenus et de prestations, et l'ARC souhaite rendre l'ensemble du processus beaucoup plus facile. Cela signifie de toujours penser à de nouvelles manières d'offrir de meilleurs services aux Canadiens... et de demeurer innovateur. Nous avons déjà fait beaucoup de chemin! Les renseignements fiscaux peuvent désormais être téléchargés directement dans des déclarations de revenus électroniques; les remboursements sont versés dans les comptes bancaires des Canadiens en un rien de temps; et ils peuvent recevoir un avis par courriel lorsque des modifications sont apportées à leurs renseignements personnels – et tout cela se produit dans un espace numérique sécuritaire! 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 Sean Crossan, 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>
<b>(Rafraîchissements servis dans la salle de réunion)</b>	



14 h 45 – 15 h 05

15 h 05 – 15 h 10 Q et R

**4. Guide sur la conception des services numériques - (ONGLET D)**

*Présentateur : Suzanne MacDonald et Christopher Scipio, Innovation, Sciences et Développement économique Canada*

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, ISDE crée un guide sur la conception des services numériques. Ce guide vise à orienter les gestionnaires et les employés qui doivent concevoir ou reconcevoir un service pour le canal numérique. Il comprend des principes directeurs, des pratiques exemplaires et des trousseaux d'outils pour les diverses étapes du processus de conception des services. 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.

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)**

*Présentateur : À confirmer, Service Canada, région de l'Ontario*

15 h 35 – 15 h 55

15 h 55 – 14 h Q et R

**6. Optimiser la technologie en usage pour améliorer la prestation de services - (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 pilote réattribue virtuellement les ressources excédentaires à un autre bureau connaissant un gros volume d'opérations. Cette réattribution se fait grâce à une technologie en usage (Microsoft Lync). On fait actuellement l'essai d'un projet utilisant la technologie Lync comme moyen de transmission de l'image. Les citoyens de même que les agents de services participant à ce projet pilote soutiennent fortement ce nouveau modèle de services.

16 h – 16 h 20

16 h 20 – 16 h 25 Q et R

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

*Présentateur : À confirmer, 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, Anciens combattants Canada*

16 h 50 – 17 h

*Vestiaire et embarquement dans l'autobus*

17 h

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

17 h 20 approx.

**Retour à l'hôtel**