

ORDRE DU JOUR DE LA RÉUNION DU CONSEIL DE LA PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP) (Ébauche v6)

LE MARDI 17 février 2022
 De 12 h à 15 h (HNE)

N°	HEURE	PRIORITÉS/SUJETS DU CDPISP	OBJECTIFS	MESURES	RESPONSABLES
	12 h	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pour l'interprétation simultanée : Se reporter à l'information fournie</i> • <i>Les membres répondront au sondage d'évaluation après chaque présentation</i> 			
	12 h	Mot de bienvenue	Mot de bienvenue et reconnaissance des territoires Appel nominal des membres du CPSSP et des observateurs inscrits présents		Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC)
1	12 h à 12 h 05 (5 min)	Secrétariat	Objectifs : A) Approbation du compte rendu des décisions de la réunion du 28 octobre 2021 (ONGLET 1A) B) Approbation de l'ordre du jour de la réunion du 17 février 2022 (ONGLET 1B)	<i>Pour approbation</i> <i>Pour approbation</i>	Catherine Bennett, coprésidente du CPSSP.
2	De 12 h 05 à 13 h 05 (60 min)	SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS 	<u>Priorité 1 : Modernisation des modèles de prestation de services (ONGLET 2)</u> Objectif : <ul style="list-style-type: none"> • <u>Leadership numérique</u> • Perspectives sur un leadership efficace, ouvert, réceptif et éclairé pour la prestation de services de prochaine génération. • Comment diriger à l'ère numérique et tirer parti des solutions à notre disposition pour créer de meilleurs outils et services numériques? • Comment tous les ordres de gouvernement peuvent-ils collaborer pour offrir un service et un soutien mieux intégrés aux clients? • La présentation abordera également les stratégies d'adoption du numérique réussies et la façon de corriger des lacunes en matière d'accès et de l'alphabétisation en matière de numérique. 	<i>Pour information et discussion</i> <i>Les membres doivent répondre au sondage d'évaluation après chaque point.</i>	<i>Responsable : Catherine Bennett</i> Public Digital : Emma Gawen, associée Emma est une experte du secteur public et dirige les travaux de la société de conseil dans les Amériques. Elle travaille principalement avec de hauts dirigeants du gouvernement, les aidant à amorcer et à appuyer les changements structurels nécessaires pour appuyer les méthodes de travail numériques.

De 13 h 05 à 13 h 15		Pause			
3	De 13 h 15 à 14 h 15 (60 min)	SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS 	Priorité 2 : Gestion de l'expérience client (ONGLET 3) Objectifs : Atelier sur les compétences numériques - Dépasser la vision « outil » de la technologie: Introduction par Cody Dodd, Ph. D. : Mes expériences au sein de l'ISAC, de Nielsen et de la London School of Economics (5 min). A) Gestion stratégique des données - Culture numérique pour les cadres - Reconnaître la taxonomie de base nécessaire pour naviguer dans la transformation numérique : (5 min) <ul style="list-style-type: none"> ○ Qu'est-ce que l'IA ? B) Préjugés et éthique - Compétences de leadership de base pour une gestion numérique réussie : (5 min) <ul style="list-style-type: none"> ○ Facilitation ○ Stratégie digitale ○ Pratique C) Cas d'utilisation et compétences (30 min) <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion de l'expérience citoyen/employé ○ Acquisition de talents ○ Optimisation des processus D) Questions-réponses (10 min) E) Conclusion et prochaines étapes (5 min)	Pour information et discussion <i>Les membres doivent répondre au sondage d'évaluation après chaque point.</i>	<i>Responsable : Mark Burns, coprésident du CPSSP.</i> Cody Dodd, Ph. D., chercheur et innovateur en numérisation et intelligence artificielle.
De 14 h 15 à 14 h 20		Pause			
4	De 14 h 20 à 14 h 30 (10 min)	Rapport financier	Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> • Rapport financier du CPSSP (ONGLET 4A) • Cotisations annuelles au CPSSP (ONGLET 4B) 	Pour information	<i>Responsable : Catherine Bennett</i> Linda Maljan, trésorière du CPSSP.
5	De 14 h 30 à 14 h 45 (15 min)	Priorités, initiatives et défis de la prestation des services par les administrations	Objectif : (ONGLETS 5A et 5B) Analyse de l'échange de renseignements : Aperçu des principales réalisations en matière de prestation de services à l'échelle du pays, présentation par les administrations des possibilités de projets de prestation de services et survol des enjeux liés à la prestation de services à l'échelle pancanadienne aux fins de	Pour information et commentaires	<i>Responsable : Mark Burns, coprésident du CPSSP.</i> Secrétariat de l'ISAC : Maria Luisa Willan Pavel Chernousov,

			discussion et de collaboration entre les administrations.		Analyste de recherche
6	De 14 h 45 à 14 h 55 (10 min)	Planification de l'ordre du jour	<p>Objectif : (ONGLETS 6A et 6B)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordre du jour de la prochaine réunion du CPSSP <ul style="list-style-type: none"> ○ Le CPSSP présente l'ordre du jour afin de veiller à ce que les points qu'il renferme correspondent aux priorités du Conseil. • Mesures de suivi du CPSSP 	<i>Pour information et commentaires</i>	<p><i>Responsable :</i> <i>Catherine Bennett</i></p> <p>Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) Maria Luisa Willan</p>
7	De 14 h 55 à 15 h (5 min)	Autres questions	<p>Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du groupe du CPSSP : Communauté de pratique du Centre de contact (ONGLET 7A à 7C) – <i>Le groupe cherche à obtenir des représentants de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nunavut et du Yukon.</i> • Prochaines réunions du CPSSP : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le mardi 5 avril, à 13 h (HAE). ○ Le mardi 3 mai, à 13 h (HNE). ○ Le lundi 6 juin, à 12 h (HAE). ○ Le mardi 12 juillet, 13 h (HAE). 	<i>Pour information</i>	<p><i>Responsable :</i> <i>Mark Burns,</i> <i>coprésident du CPSSP.</i></p> <p>Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) Maria Luisa Willan</p>
Levée de la séance du CPSSP					