



2	De 8 h 55 à 9 h 30 (35 min)	Présentateur invité	Service 311 de la Ville de Toronto (ONGLET 2). Objectif • Discussion sur les centres de contact à l'ère numérique (p. ex., utilisation de robots conversationnels). <i>Le service 311 de Toronto permet aux résidents, aux entreprises et aux visiteurs d'accéder facilement à des services municipaux non urgents, des programmes et des renseignements 24 heures par jour, sept jours sur sept. Le service 311 offre une aide dans plus de 180 langues.</i>	Aux fins d'information et de discussion	<i>Présentation : Mark Burns</i> Présentateur : Gary Yorke, directeur, 311 Toronto. À CONFIRMER
3	De 9 h 30 à 10 h 30 (60 min)	Services aux entreprises 	Groupe de travail sur les services aux entreprises (ONGLET 3). Objectif • Rendre compte au CPSSP des recommandations et du plan de travail proposé pour faire progresser la priorité des services aux entreprises. • Rendre compte des diagnostics et de la voix du client en ce qui concerne les problèmes liés aux services aux entreprises et concevoir des solutions. • Résumé du sondage mené par ISDE et Statistique Canada.	Aux fins d'information et de discussion	<i>Présentation : Heather Sheehy</i> Coprésidents des services aux entreprises : Carol Prest, C.-B. Catherine Bennin g, SK. Pirth Singh, ISDE.
	De 10 h 30 à 10 h 45		PAUSE – Foyer Admiral		
4	De 10 h 45 à 11 h 15 (30 min)	Nouveaux besoins des clients 	Services aux populations autochtones – (ONGLET 4). Objectif • Programme de recrutement et de perfectionnement des Autochtones du Yukon – détails à suivre.	Aux fins d'information et de discussion	<i>Présentation : Mark Burns</i> À confirmer : Mark Burns, Yukon.
5	De 11 h 15 à 11 h 45 (30 min)	Objectifs de développement durable des Nations Unies	Objectifs de développement durable des Nations Unies (ONGLET 5). Contexte Les objectifs de développement durable des Nations Unies sont un ensemble de 17 objectifs mondiaux qui se veulent une	Aux fins de discussion	<i>Présentation : Heather Sheehy</i> Présentateur : à confirmer



			« marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous ». Ces objectifs reconnaissent que mettre fin à la pauvreté doit aller de pair avec des stratégies qui améliorent la santé et l'éducation, réduisent l'inégalité et développent la croissance économique tout en luttant contre le changement climatique et en s'employant à protéger et à préserver l'environnement. Les objectifs de développement durable ne sont pas la responsabilité d'un seul intervenant; ils représentent plutôt une responsabilité partagée. Pour assurer leur atteinte, il est primordial que tous les ordres de gouvernements, les partenaires autochtones, la société civile, les jeunes, les entreprises et le milieu universitaire y participent. Objectifs • Mieux faire connaître les objectifs de développement durable des Nations Unies, leur importance et leur utilité dans le contexte de la prestation de services. • Mieux comprendre ce que font les administrations dans ce domaine et les possibilités de contribuer.		(par l'intermédiaire de WebEx)
6	De 11 h 45 à 12 h (15 min)	Questions diverses	Objectif A) Échange d'information entre les provinces – (ONGLETS 6A à 6R). B) FORMULAIRE D'ÉVALUATION DU CPSSP – (ONGLET 7). C) Prochaine réunion en personne du CPSSP : le 24 septembre 2020, Québec, Qc. D) Téléconférences du CPSSP : avril, juin et août 2020.	À titre d'information À remplir le 27 février À titre d'information	Mark Burns
	12 h		Levée de la réunion du CPSSP – La réunion des conseils mixtes de l'après-midi se déroulera dans la salle de bal Admiral.		



	De 12 h – 13 h	DÎNER – Salle View		
--	----------------	--------------------	--	--