

**Toronto**  
2020 February  
Février

PSSDC  
Public Sector Service Delivery Council

CPSSP  
Conseil de la prestation des services  
du secteur public

**Citizen FIRST** | **CITOYENS en tête**



Ébauche – v.5

## ORDRE DU JOUR DE LA RÉUNION DU CPSSP

**LE MERCREDI 26 FÉVRIER 2020**  
Hôtel Radisson Admiral – Toronto Harbourfront

**De 8 h 30 à 12 h – Réunion du CPSSP**  
**De 13 à 16 h 30 – Réunion des conseils mixtes**

**SALLE DE RÉUNION : Salle de bal Admiral**

**DÉJEUNER : de 7 h 30 à 8 h 25 (HNE) – Salle View**

#	HEURE	PRIORITÉ OU ENJEU DU CPSSP	OBJECTIF	MESURE	RESPONSABLES
	8 h 30	Mot de bienvenue	Présentations en table ronde des membres du CPSSP ainsi que des observateurs.		Coprésidents du CPSSP
1	De 8 h 35 à 8 h 50 (15 min)	Affaires administratives 	<u>Objectif</u> A) Approbation du Compte rendu des décisions de la réunion en personne du 26 septembre 2018 à Winnipeg (ONGLET 1A) B) Approbation de l'ordre du jour de la réunion du 26 février 2020 (ONGLET 1B) C) Mesures de suivi du CPSSP (ONGLET 1C) D) Ordre du jour des prochaines réunions du CPSSP (ONGLET 1D) E) Rapport de la trésorière du CPSSP ○ Rapport financier du CPSSP (ONGLET 1E) ○ Contributions des membres du CPSSP pour le 2020-2021 (ONGLET 1F)	Aux fins d'approbation  Aux fins d'approbation  Aux fins d'examen  Aux fins d'examen  À titre d'information	Heather Sheehy         Deb Bergey, trésorière du CPSSP



2	De 8 h 50 à 9 h 30  (40 min)	Présentateur invité	<b>Centres de contact à l'ère numérique (ONGLET 2).</b>  <b>Objectif</b> Discussion sur les centres de contact à l'ère numérique (p. ex., utilisation de robots conversationnels).	<b>Aux fins d'information et de discussion</b>	<i>Présentation :</i> Mark Burns  <b>Présentateur :</b> Région de Peel  Région de Waterloo  <b>À CONFIRMER</b>
3	De 9 h 30 à 10 h 30  (60 min)	Services aux entreprises  	<b>Groupe de travail sur les services aux entreprises (ONGLET 3)</b>  <b>Objectif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre compte au CPSSP des recommandations et du plan de travail proposé pour faire progresser la priorité des services aux entreprises.</li> <li>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.</li> <li>Résumé du sondage mené par ISDE et Statistique Canada.</li> </ul>	<b>Aux fins d'information et de discussion</b>	<i>Présentation :</i> Heather Sheehy  <b>Coprésidents des services aux entreprises :</b> Carol Prest, C.-B. Catherine Bennig, SK. Pirth Singh, ISDE.
De 10 h 30 à 10 h 45		<b>PAUSE – Foyer Admiral</b>			
4	De 10 h 45 à 11 h 15  (30 min)	Nouveaux besoins des clients  	<b>Services aux populations autochtones – (ONGLET 4)</b>  <b>Objectif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programme de recrutement et de perfectionnement des Autochtones du Yukon – détails à suivre.</li> </ul>	<b>Aux fins d'information et de discussion</b>	<i>Présentation :</i> Mark Burns  <b>À confirmer :</b> Mark Burns, Yukon.
5	De 11 h 15 à 11 h 45  (30 min)	Objectifs de développement durable des Nations Unies	<b>Objectifs de développement durable des Nations Unies (ONGLET 5)</b>  <b>Contexte</b> Les objectifs de développement durable des Nations Unies sont un ensemble de 17 objectifs mondiaux qui se veulent une « marche à suivre pour parvenir à un	<b>Aux fins de discussion</b>	<i>Présentation :</i> Heather Sheehy  <b>Présentateur : à confirmer</b>



			<p>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.</p> <p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux faire connaître les objectifs de développement durable des Nations Unies, leur importance et leur utilité dans le contexte de la prestation de services.</li> <li>• Mieux comprendre ce que font les administrations dans ce domaine et les possibilités de contribuer.</li> </ul>		(par l'intermédiaire de WebEx)
6	<p>De 11 h 45 à 12 h  (15 min)</p>	<p><b>Questions diverses</b></p>	<p><b>Objectif</b></p> <p><b>A) Échange d'information entre les provinces – (ONGLETS 6A à 6R)</b></p> <p><b>B) Rapports de mise à jour des groupes du CPSSP :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté de pratique des centres de contact (ONGLET 7) – à titre d'information</li> </ul> <p><b>C) FORMULAIRE D'ÉVALUATION DU CPSSP – (ONGLET 8)</b></p>	<p><i>À titre d'information</i></p> <p><b>À remplir le 27 février</b></p>	<p><b>Mark Burns</b></p>

**Toronto**

**2020** February  
Février

**PSSDC**

*Public Sector Service Delivery Council*

**CPSSP**

*Conseil de la prestation des services  
du secteur public*

**Citizen  
FIRST** | **CITOYENS  
en tête**



			<b>D) Prochaine réunion en personne du CPSSP : le 24 septembre 2020, Québec, QC.</b> <b>E) Téléconférences du CPSSP : avril, juin et août 2020.</b>		
	<b>12 h</b>		Levée de la réunion du CPSSP – La réunion des conseils mixtes de l'après-midi se déroulera dans la salle de bal Admiral.		
	<b>De 12 h – 13 h</b>		<b>DÎNER – Salle View</b>		