

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.8

## 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, 3ème étage**

**DÉJEUNER : de 7 h 30 à 8 h 25 (HNE) – Salle View, 5ème étage**

#	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 55 (20 min)	Affaires administratives 	<b>Objectif</b> 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 <ul style="list-style-type: none"><li>Rapport financier du CPSSP (ONGLET 1E)</li><li>Contributions des membres du CPSSP pour le 2020-2021 (ONGLET 1F)</li></ul>	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	<p><b>De 8 h 55 à 9 h 55</b></p> <p>(60 min)</p>	<p><b>Présentateur invité</b></p>	<p><b>Centres de contact à l'ère numérique (ONGLETS 2A et 2B).</b></p> <p><b>Objectif</b>  <b>Discussion sur les centres de contact à l'ère numérique</b> (p. ex., utilisation de robots conversationnels).</p>	<p><b>Aux fins d'information et de discussion</b></p>	<p><i>Présentation :</i>  Mark Burns</p> <p><b>Présentateur :</b>  Région de Waterloo : Deb Bergey, Chef de l'expérience client et de l'amélioration des services</p> <p>Chris Hobden, Analyste, ressources humaines et service aux citoyens</p> <p>Région de Peel : Andy Saito, Superviseur du centre d'appels</p>
3	<p><b>De 9 h 55 à 10 h 25</b></p> <p>(30 min)</p>	<p><b>Services aux entreprises</b></p> 	<p><b>Groupe de travail sur les services aux entreprises (ONGLETS 3A et 3B)</b></p> <p><b>Objectif</b></p> <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>	<p><b>Aux fins d'information et de discussion</b></p>	<p><i>Présentation :</i>  Heather Sheehy</p> <p><b>Coprésidents des services aux entreprises :</b>  Carol Prest, C.-B. Pirth Singh, ISDE.</p> <p>Catherine Bening, SK.  <i>(par l'intermédiaire de WebEx)</i></p>
<p><b>De 10 h 25 à 10 h 40</b></p>		<p><b>PAUSE – Foyer Admiral</b></p>			



4	<p><b>De 10 h 40 à 11 h 10</b>  (30 min)</p>	<p><b>Nouveaux besoins des clients</b></p> 	<p><b>Services aux populations Autochtones – (ONGLET 4)</b></p> <p><u>Objectif</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les pratiques de recrutement inclusives du Yukon, y compris un aperçu du plan représentatif de la fonction publique du Yukon appelé «Breaking Trail Together»</li> </ul>	<p><b>Aux fins d’information et de discussion</b></p>	<p><i>Présentation : Mark Burns</i></p> <p><b>Ash Kayseas,</b> Gestionnaire des services de diversité Commission de la fonction publique, Services ministériels des RH et de la diversité <i>(par l’intermédiaire de WebEx)</i></p>
5	<p><b>De 11 h 10 à 11 h 40</b>  (30 min)</p>	<p><b>Objectifs de développement durable des Nations Unies</b></p>	<p><b>Objectifs de développement durable des Nations Unies (ONGLET 5)</b></p> <p><u>Contexte</u> 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 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><u>Objectifs</u></p>	<p><b>Aux fins de discussion</b></p>	<p><i>Présentation : Heather Sheehy</i></p> <p><b>Présentateur : Isabelle Laroche,</b> Gestionnaire, partenariats stratégiques, Unité des objectifs de développement durable, EDSC</p> <p><i>(par l’intermédiaire de WebEx)</i></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>		
6	<p><b>De 11 h 40 à 12 h</b></p> <p>(20 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 6T)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analyse de l'information du CPSSP (ONGLET 6T)</li> </ul> <p><b>B) Rapports de mise à jour des groupes du CPSSP :</b></p> <p><b>C) Communauté de pratique des centres de contact (ONGLET 7) – à titre d'information (<i>mandat mis à jour pour l'approbation des membres lors du prochain appel du CPSSP en avril 2020</i>)</b></p> <p><b>D) FORMULAIRE D'ÉVALUATION DU CPSSP – (ONGLET 8)</b></p> <p><b>E) Prochaine réunion en personne du CPSSP : le 24 septembre 2020, Québec, QC.</b></p> <p><b>F) Téléconférences du CPSSP :</b></p> <p><b>G) Le mardi, 28 avril 2020, à 12 h HAE</b></p> <p><b>H) Le jeudi, 18 juin 2020, à 12 h HAE</b></p> <p><b>I) Le mercredi, 12 août 2020, à 12 h HAE</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>
	<p><b>12 h</b></p>		<p>Levée de la réunion du CPSSP – La réunion des conseils mixtes de l'après-midi se déroulera dans la salle de bal Admiral, 3ème étage</p>		
	<p><b>De 12 h – 13 h</b></p>		<p><b>DÎNER – Salle View, 5ème étage</b></p>		