

## Mise à jour du Conseil de la prestation des services du secteur public Février 2022

### Communauté de pratique de la conception et de l'expérience des services axés sur les clients

**Date de mise à  
jour** Février 2022

**Coprésidence :** Ashley Bélanger, ISDE : [Ashley.Belanger@ised-isde.gc.ca](mailto:Ashley.Belanger@ised-isde.gc.ca)  
 Geneviève Brodeur, QC : [genevieve.brodeur@mcn.gouv.qc.ca](mailto:genevieve.brodeur@mcn.gouv.qc.ca)  
 Alex Coleman, ON : [alex.coleman@ontario.ca](mailto:alex.coleman@ontario.ca)

### ACTIVITÉS TERMINÉES POUR LA PÉRIODE DE SEPTEMBRE 2021 À FÉVRIER 2022

La première réunion de la Communauté de pratique (CdP) de la conception et de l'expérience des services axés sur les clients a eu lieu le 25 novembre 2021. Au cours de cette séance, les coprésidents se sont présentés et les membres ont appris à se connaître. De plus, le remue-ménages collectif à l'aide de Miro a permis à la CdP de comprendre ce que les membres attendaient de leur adhésion et de leur participation. Dans l'ensemble, le partage de l'information, des pratiques exemplaires et des leçons apprises a reçu un appui massif.

La CdP se réunira tous les trimestres et mettra sur le partage des pratiques exemplaires et donnera aux membres la possibilité d'établir des liens et de collaborer entre les administrations sur des initiatives communes de conception de services axés sur les clients.

Le mandat et la liste des membres qui ont été distribués sont à jour.

### ACTIVITÉS PRÉVUES POUR LA PROCHAINE PÉRIODE DE FÉVRIER À SEPTEMBRE 2022

La première séance de 2022 aura lieu en avril et présentera une étude de cas tirée d'une recherche sur les utilisateurs auprès de débiteurs canadiens.

D'autres sujets de réunion seront déterminés en fonction de l'intérêt du groupe.

### PROBLÈMES/DÉFIS

Problème	Criticité	Incidence	Plan d'action