

**Citizen  
FIRST**

**CITOYENS  
en tête**

POWERED BY OPTIMISÉ PAR



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

L'institut des  
services axés sur  
les citoyens

# COMITÉ DE RECHERCHE

## Rapport d'étape

Richard Dalpé et Guy Gordon

Coprésidents, Comité de recherche des conseils mixtes :

Conseil de la prestation des services du secteur public

Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public

**Citizen  
FIRST**

**CITOYENS  
en tête**

# Mandat 2019 du Comité de recherche des conseils mixtes

- ✓ Obtenir la capacité à l'interne, au sein de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), **d'appuyer les priorités et les activités de recherche des conseils mixtes.**
- ✓ Poursuivre la **publication du bulletin quotidien sur la surveillance des médias**, qui est distribué aux membres des conseils mixtes.
- ✓ Continuer de **préparer des rapports mensuels à l'intention des cadres** pour mettre en évidence les principaux développements liés aux domaines prioritaires des conseils mixtes.
- ✓ Maintenir **la mise à jour et le suivi du dépôt de recherche en ligne** pour recueillir des données provenant de recherches de pointe et permettre leur libre accès.

# 1. Appuyer les priorités et les activités de recherche des conseils mixtes

- En août 2019, le Comité de recherche a embauché à l'interne une analyste de recherche des conseils mixtes.
- En mars 2020, l'analyste partira en congé de maternité, jusqu'en septembre 2020. L'ISAC retiendra les services d'un consultant externe (ancien entrepreneur qui a initialement élaboré le bulletin et le rapport mensuel) pour produire le bulletin quotidien et le rapport mensuel pendant les mois où l'analyste de recherche des conseils mixtes sera absente.
- Il n'y a pas d'incidence financière découlant de la transition. Le contrat n'aura aucune incidence sur les coûts du financement du Comité de recherche.

## 2. Surveillance des médias : Statistiques sur les abonnés

Nombre d'abonnés

Total d'abonné = 1 091

525

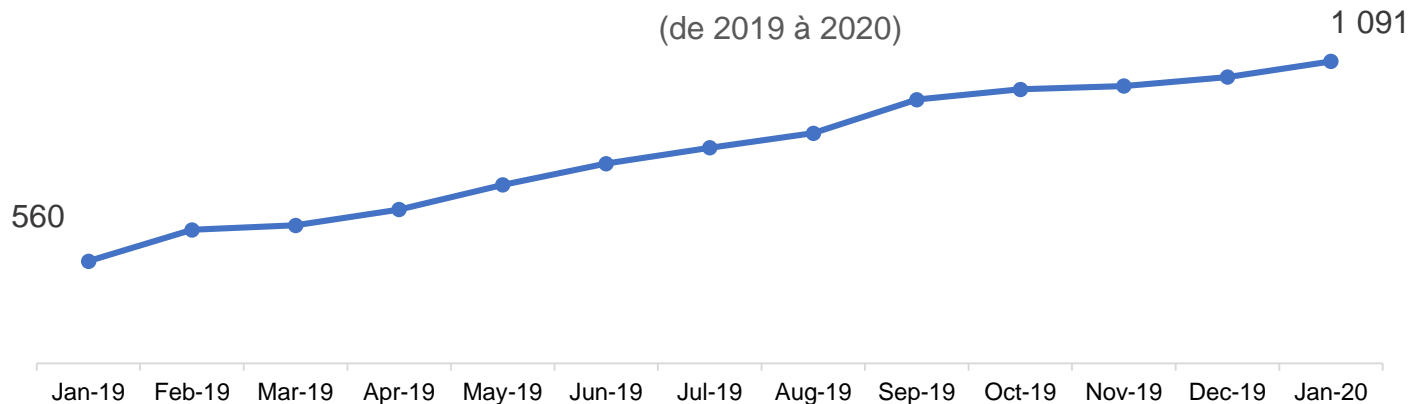
566

Outside-in Daily

Outside-in Weekly

Croissance des abonnements

(de 2019 à 2020)



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

POWERED BY | OPTIMISÉ PAR

 Institute for Citizen-Centred Service | L'institut des services axés sur les citoyens

**Outside-In (Daily)**  
January 30, 2020

**Consultation on the OPC's Proposals for ensuring appropriate regulation of artificial intelligence**  
The Office of the Privacy Commissioner of Canada (OPC) is currently engaged in legislative reform policy analysis of both federal privacy laws. We are examining artificial intelligence (AI) as a subset of this work as it relates specifically to the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)*.

**N.S. government launches website to help university students access mental health support online**  
global news  
The Nova Scotia government launched the [HealthyMindsNS](#) website on Jan. 18 to make it easier for post-secondary students to access mental health support.

**Citizen FIRST**

**CITOYENS en tête**

### 3. Progrès réalisés pour ce qui est des rapports à l'intention des cadres

- Un rapport mensuel à l'intention des cadres est distribué aux membres des conseils mixtes depuis novembre 2017.
- Les rapports présentent un examen des tendances dans des articles de presse ainsi qu'un sujet spécial.
- Les commentaires des membres des conseils mixtes et des autres intervenants demeurent très positifs.
- Une toute nouvelle présentation a été adoptée pour les rapports de 2020.
- L'ISAC a commencé à partager un lien menant aux nouveaux rapports sur tous ses comptes de médias sociaux.



### 3. Progrès réalisés pour ce qui est des rapports à l'intention des cadres (suite)

- Un calendrier pour l'année 2020 des sujets à venir a été élaboré afin d'améliorer la planification des prochains rapports.
- Le Comité de recherche invite les membres à lui faire des suggestions d'articles de fond.

#### JC Monthly Report Calendar | 2020

January	February	March	April
Smart City – Sidewalk Labs: Description, Pros & Cons (completed)	Overview/Summary of the Global Case for Customer Service in Government article. (Drafted)	Digital Equity (Drafted)	Innovation labs across Canada (In progress)
May	June	July	August
Digital vs. Human Service Delivery	Contact centre (i.e. what does it look like in the age of virtual agents, AI, and digitalization)	Cybersecurity in Government	
September	October	November	December

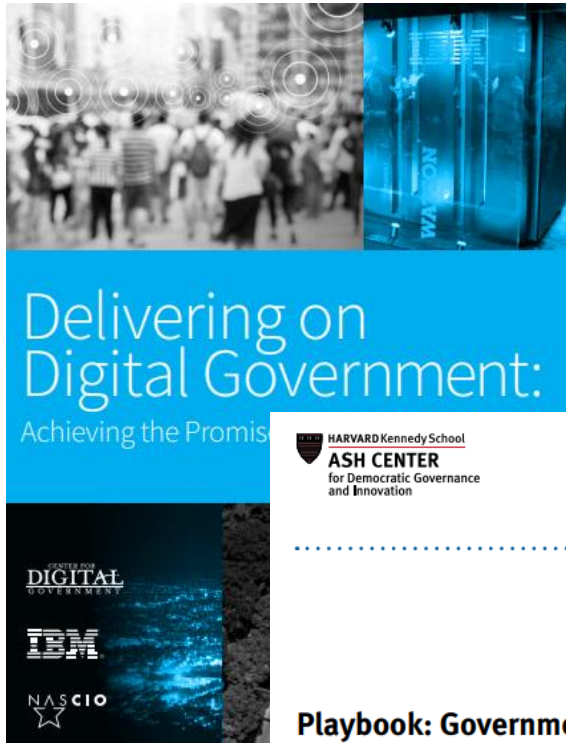


## 4. Progrès réalisés concernant le dépôt de recherche

- Le dépôt a été lancé en mai 2017 et il a pour objectif de donner aux membres des conseils mixtes et au public un accès à des fonds de recherche d'actualité et récente.
- Il s'agit d'une activité essentielle pour aider à positionner l'ISAC en tant que centre d'excellence en matière de connaissances et de collaboration dans la prestation de services publics.
- L'ISAC a commencé à partager un lien menant aux nouveaux rapports sur tous ses comptes de médias sociaux.
- Les membres des conseils mixtes sont invités à soumettre des documents pour accroître l'envergure et la portée des fonds de recherche.



## 4. Progrès réalisés concernant le dépôt de recherche : Articles récemment publiés



**Playbook: Government as a Platform**



McKinsey&Company

Implementing a citizen-centric approach to delivering government services

McKinsey Center for Government July 2015



**The public sector  
gets serious about  
customer experience**

Richard Pope  
Senior Fellow, Government Platform  
Ash Center for Democratic Governance and Innovation

November 2019

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



Veillez envoyer toutes vos questions aux coprésidents du Comité de recherche :

Guy Gordon : [Guy.Gordon@gov.mb.ca](mailto:Guy.Gordon@gov.mb.ca)

Richard Dalpé : [Richard.Dalpe@tbs-sct.gc.ca](mailto:Richard.Dalpe@tbs-sct.gc.ca)

Merci

Citizen  
F1RST

C1TOYENS  
en tête

POWERED BY

OPTIMISÉ PAR



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

L'institut des  
services axés sur  
les citoyens