

## RÉUNION DU CONSEIL DE LA PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP) Le 29 septembre 2022

### Compte rendu des décisions v1

Points à l'ordre du jour	Sujet/Discussion	Décision/Mesure
1.	<p>Mot de bienvenue et reconnaissance des territoires.</p> <p>Mark Burns (YT), coprésident du CPSSP, prononce les remarques d'ouverture et remercie l'ISAC d'avoir organisé le dîner officiel. Ce fut très agréable de rencontrer et de renouer avec les membres.</p> <p><b><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES :</u></b></p> <p><b>A) Approbation du compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP tenue le 17 février 2022 (réunion virtuelle).</b>        Sur la proposition d'Adrian Poveda (BC), appuyé par Linda Meljan (NT), le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP tenue le 17 février 2022 est approuvé tel quel.</p> <p><b>B) Adoption de l'ordre du jour de la réunion du CPSSP tenue le 29 septembre 2022</b>        Sur la proposition de Sheila Robison (BC), appuyée par Gillian Latham (NS), l'ordre du jour de la réunion du CPSSP tenue le 29 septembre 2022 est adopté tel quel.</p>	<p><b><u>Décision n° 1 :</u></b>        Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP du 17 février 2022 est approuvé tel quel.</p> <p><b><u>Décision n° 2 :</u></b>        L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 29 septembre 2022 est adopté tel quel.</p>
2.	<p><b>2. Priorité n° 6 : Intelligence artificielle et automatisation robotisée des processus (Voir l'onglet 2)</b></p> <p>Sumair Sayani, fondateur de PathosAI, anime une séance sur les résultats du travail accompli par son entreprise pour découvrir les émotions des clients et leur engagement émotionnel en utilisant les données textuelles non structurées de l'étude de recherche intitulée <i>Les entreprises en tête 2022</i>. La séance porte exclusivement sur les techniques d'IA utilisées pour permettre une meilleure compréhension afin d'aider les responsables de la prestation de services à améliorer l'expérience client.</p> <p>L'étude de recherche a démontré que la perception des entreprises qui font appel aux services gouvernementaux s'est stabilisée. Nous avons également remarqué que les scores d'expérience récente du service ont légèrement baissé, passant de 60 en 2019 à 58 en 2022, alors que le niveau de satisfaction à l'égard du service a considérablement diminué, passant de</p>	<p><b><u>Mesure de suivi n° 1A :</u></b>        Les membres du CPSSP intéressés à collaborer avec l'ISAC en vue de la prochaine version de Citoyens en tête sont priés de contacter Dan Batiste, directeur général de</p>

<p>70 en 2019 à 67 en 2022. Bien qu'il s'agisse de conclusions importantes et qu'elles soulignent la nécessité d'agir, les défis auxquels sont confrontés les responsables de la prestation de services sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi les scores ne s'améliorent-ils pas et pourquoi sont-ils en baisse, du moins dans certains cas?</li> <li>• Que faire pour améliorer les scores?</li> <li>• Quelles sont les mesures prioritaires?</li> </ul> <p>La présentation met l'accent sur les trois résultats de l'analyse des données de l'étude de recherche, soit : Diagnostic, Diversité et Inclusion, et Plan d'action. La motivation émotionnelle est essentielle pour créer des expériences enrichissantes et constitue un facteur prédictif clé du comportement futur des citoyens.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître la confiance des citoyens</li> <li>• Prédire la connexion émotionnelle</li> <li>• Établir un lien émotionnel</li> <li>• Avancer dans le parcours de l'expérience client</li> <li>• Découvrir les facteurs de motivation importants</li> </ul> <p>Sumair propose des domaines sur lesquels les responsables de la prestation de services devraient se concentrer pour améliorer l'engagement émotionnel.</p> <p><b><u>Discussion des membres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linda Maljan (NT) demande si l'analyse détecte les majuscules et les points d'exclamation utilisés par une personne contrariée.</li> </ul> <p>Sumair Sayani (PathosAI) répond que l'analyse est faite en fonction des points d'exclamation et des émojis et que ceux-ci sont convertis sous forme de texte, mais que cela peut parfois induire en erreur parce que ces caractères doivent être analysés dans le contexte de l'ensemble du message. Les points d'exclamation peuvent avoir une connotation positive ou négative. Le modèle établi tient compte de tous ces aspects, il est basé sur l'émotion sociale intuitive et ne fait pas abstraction du contexte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adriana Poveda (BC) demande comment procède le modèle pour mesurer la commodité des services (moyenne par opposition à faible)?</li> </ul> <p>Sumair Sayani (PathosAI) répond qu'il est utile de comprendre les attentes des citoyens à partir de leur expérience. Les citoyens veulent des services ou des réponses rapides, simples et pratiques. Le modèle capte le facteur de commodité qui donne un degré moyen de temps d'attente et de facilité d'accès, deux éléments essentiels. La commodité est indiquée, car il s'agit de l'un des moteurs de l'ensemble des émotions potentielles prises en compte dans le cadre de l'analyse. Les résultats sont classés en fonction de deux catégories : le diagnostic et les facteurs clés de l'engagement émotionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silvano Tocchi (ARC) demande si la résolution au premier contact était un objectif fixé pour le commerce de détail, les échanges commerciaux et la construction et si cela entraînerait une augmentation des communications.</li> </ul> <p>Sumair Sayani (PathosAI) pense que oui et note que cela devrait être fait dans tous les domaines. La hiérarchisation des priorités est importante et c'est le facteur qui aura le plus grand impact sur l'engagement émotionnel des citoyens.</p>	<p>l'ISAC, pour obtenir plus de détails.</p> <p><b><u>Mesure de suivi n° 1B :</u></b></p> <p>La société Pathos AI sera invitée à participer à une prochaine réunion afin de nous faire part des progrès réalisés en ce qui concerne l'évaluation de l'engagement émotionnel des citoyens.</p>
--	---

- Mark Burns (YT) pose une question sur le stockage des points clés. Si la vidéo est stockée avant d'être convertie en points clés, est-ce que cette opération est effectuée en temps réel? Il s'agit là d'un problème de confidentialité. Si la vidéo est stockée avant l'obtention des points clés, cela ira à l'encontre des règles en matière de protection des renseignements personnels.

Sumair Sayani (PathosAI) répond qu'aucun renseignement ou document n'est entreposé dans les serveurs de l'organisation et aucune donnée n'est introduite dans son écosystème. Grâce à l'API, PathosAI pourrait effectuer l'opération dans l'écosystème de quelqu'un d'autre. Si une personne tient à conserver les données, elle peut exécuter l'analyse et obtenir le résultat. Les données seraient indépendantes et isolées de la plateforme de l'utilisateur.

Mark Burns (YT) ajoute que l'idée que le gouvernement puisse sauvegarder les vidéos des citoyens, ne serait-ce que pour les transformer en points clés, pourrait être difficile à faire accepter aux commissaires à la protection de la vie privée.

- Sheila Robison (BC) fait remarquer que lorsque la Colombie-Britannique a étudié les technologies pour les centres de contact et examiné l'analyse des sentiments en temps réel, l'agent ou le représentant du client recevait les messages lorsque le client était frustré et hostile. Ceci est capturé dans ce qu'on appelle le « cockpit », l'enregistrement des mots prononcés est là, mais pas le nom de la personne qui fait la déclaration. Cette façon de procéder évite de se heurter à des problèmes liés à la protection de la vie privée. Cela les aide dans leur formation, mais cela se passe en temps réel, ce qui aide les gens à reconnaître leur incidence sur la personne à laquelle ils parlent.
- Sumair Sayani (PathosAI) mentionne que de nombreuses entreprises privées utilisent les données vidéo pour effectuer d'autres types d'analyses. Ainsi, les magasins Canadian Tire ont un panneau à l'entrée indiquant que les clients sont enregistrés sur vidéo, ce qui laisse entendre que les clients acceptent implicitement d'être surveillés. Les données sont analysées du point de vue des files d'attente, c'est-à-dire du temps que les gens passent à la caisse, de l'endroit où ils se trouvent dans le magasin et du temps qu'ils passent dans le magasin.
- Adriana Poveda (BC) estime que si le centre de contact renfermait de telles données, on pourrait apprendre comment procèdent les citoyens pour obtenir des services lorsqu'ils appellent et ensuite constituer une expérience groupée et, lorsqu'une personne a perdu son emploi, elle pourrait être admissible aux fins de cinq services différents. Y a-t-il des cas, peut-être en travaillant avec des gouvernements, où vous pourriez aider les clients à passer aux étapes suivantes?
- Sumair Sayani (PathosAI) répond qu'il n'y a pas de tels cas d'utilisation en ce moment et que, jusqu'à présent, son entreprise a travaillé avec le secteur gouvernemental à Singapour et à Dubaï en explorant et en travaillant principalement avec leurs données d'enquête. Le processus est très restrictif, il s'applique uniquement à la question qui est posée. S'il y avait plus de données sur les interactions, PathosAI pourrait les étudier. La société PathosAI ne s'est pas penchée sur les données qui sont transactionnelles. Les agents conversationnels d'autres industries ont été obtenus, mais pas ceux des gouvernements.
- Silvano Tocchi (ARC) fait savoir que deux types de données sont analysées : 1. les données recueillies en temps réel, à partir de l'interaction réelle avec le service consulté, à l'aide de diverses méthodologies, en les décomposant et en les analysant; 2. une autre source de données qui vient après coup et qui provient d'une enquête de sortie pouvant être effectuée à proximité de l'interaction avec le service, mais aussi dans un contexte complètement différent. Plusieurs choses pourraient influencer les gens avec ces deux sources différentes. Il demande à Sumair s'il a un modèle qui tient compte du décalage temporel ou s'il y a une différence entre ce que les gens ont déclaré et la préférence révélée. Il y a une occasion de comparer les deux sources de données.

	<p>Sumair Sayani (PathosAI) déclare que la conception du modèle a donné lieu au traitement de millions d'enregistrements provenant de sources diverses, de différents modes d'expression, en temps réel ou après coup. Le modèle examine le contexte ou la situation et détermine de quoi il s'agit, quel est le but ou l'objectif, qui est le client et quel est le résultat. PathosAI a fait des tentatives de triangulation, mais la société a constaté que ce n'est pas facile. Elle se concentre sur ce que disent les clients. Selon la documentation sur le sujet, les gens deviennent plus expressifs et parlent de leurs motivations subconscientes lorsqu'ils s'expriment, mais ils peuvent néanmoins contrôler ce qu'ils disent en fonction de la situation dans laquelle ils se trouvent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dan Batista (ISAC) estime qu'il s'agit d'un outil et d'un processus puissants, démontrant les capacités à mieux comprendre les clients, en particulier les émotions. Il demande aux membres de réfléchir à ce qui pourrait être utile dans leur propre contexte, notamment en ce qui concerne les données non structurées. Comment pouvons-nous compléter cela avec ce que les clients disent à propos des services gouvernementaux? Les personnes insatisfaites se font un plaisir de raconter à d'autres personnes leur mauvaise expérience et la médiocrité du service. L'ISAC commence à travailler sur la prochaine version de Citoyens en tête. Les principaux paramètres seront mesurés cette fois-ci. Le processus prendra la forme d'un sondage ou d'une méthodologie qui nous permettra de rassembler ce qui existe à différents endroits ou de poser les bonnes questions ouvertes pour parvenir à cet engagement émotionnel. Dan encourage les membres à le contacter directement s'ils sont intéressés à participer à la prochaine version de Citoyens en tête.</li> <li>• Mark Burns (YT) fait remarquer qu'il s'agit d'un bon domaine pour lequel les administrations peuvent acquérir de l'expérience si elles ne sont pas prêtes à partager leurs données publiques. Il estime que l'enquête et les données sur l'engagement en matière d'emploi seraient intéressantes si l'analyse était réalisée en interne. Il apprécie le fait que ce système repose sur la confiance dans le gouvernement. Or, pour instaurer la confiance dans le gouvernement, il faut comprendre les clients, savoir où ils se trouvent, comment ils se sentent par rapport aux services qu'ils reçoivent, ce qui est lié à la discussion avec Code for Canada lors des conseils mixtes. Il remercie Sumair d'avoir été le pionnier de ce travail et de l'avoir présenté au CPSSP. C'est un début de parcours et une grande innovation. Il y aura d'autres discussions sur ce thème, car le secteur public commence à appliquer cette méthodologie pour fournir des services de meilleure qualité aux citoyens.</li> </ul>	
3.	<p><b>3. Priorité n° 1 – Modernisation de la technologie des modèles de prestation des services (<i>voir l'onglet 3</i>)</b></p> <p>Sheila Robinson, sous-ministre adjointe, Service BC, et Adriana Poveda, directrice générale, Service BC, donnent un aperçu de la réponse intégrée de la Colombie-Britannique, qui utilise un nouveau processus omnicanal afin d'appuyer les réfugiés ukrainiens dans la province.</p> <p><b><u>Discussion des membres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ann Dolan demande si les nouveaux canaux et le service de qualité dont il est question dans la présentation sont également virtuels et mobiles.</li> </ul> <p>Adriana Poveda (BC) répond que la Colombie-Britannique a été en mesure de mettre en place un canal vidéo pour l'activation de la carte de services de la Colombie-Britannique et que cela a fini par aider les gens plus que prévu. Les gens peuvent télécharger l'application s'ils veulent authentifier leur carte de services. Grâce aux fonctions de l'application, les personnes</p>	<p><b><u>Mesure de suivi n° 2 :</u></b></p> <p>James Gilbert recommande au CPSSP d'ajouter à l'ordre du jour d'une prochaine réunion une discussion sur la prestation de services partagés entre les administrations; les thèmes à envisager sont liés à l'invisible visibilité et à une manière proactive</p>

	<p>sont connectées à un agent du centre de contact, ce qui permet aux citoyens de se sentir à l'aise et d'obtenir un service de qualité via un canal virtuel.</p> <p>Sheila Robinson (BC) ajoute que la province essaie d'utiliser autant de canaux que possible, comme les textes, les agents conversationnels, les visites en personne, le mobile, la vidéo. L'un de leurs plus grands apprentissages a été de ne pas se limiter et il y a eu de nombreuses discussions lorsque quelqu'un avait une idée sur les raisons pour lesquelles ils ne devraient pas le faire en raison de problèmes de confidentialité ou de sécurité, l'équipe a été mise au défi d'envisager toutes les options possibles avant de rejeter une idée. L'un des principaux enseignements concernant les canaux réside dans le fait que ceux-ci doivent être harmonisés avec les principes fondamentaux. Les gens ont tendance à trop compliquer les choses, alors que c'est parfois très simple, et le résultat a une grande incidence.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dafna Carr (ON) pose une question sur la solution de bureau dans une boîte, que le gouvernement de l'Ontario essaie de mettre en œuvre. Qu'y a-t-il dans cette boîte? La chose la plus difficile est de mettre dans une boîte tout ce qu'il y a dans un bureau; il faudrait peut-être déterminer quelles sont les choses les plus importantes à mettre dans la boîte.</li> </ul> <p>Sheila Robinson (BC) précise qu'il s'agit en réalité d'un réseau et non d'un bureau dans une boîte; il s'agit de l'accès à un réseau sécurisé. Cela signifie s'assurer d'avoir accès à des imprimantes, des scanners et des lecteurs de cartes sans fil, des points de vente et des terminaux. Le problème réside dans le fait qu'on ne peut pas avoir ces choses sans un réseau sécurisé dans une boîte. La boîte est très lourde et il est difficile pour quelqu'un de la soulever et il y a quelques améliorations à apporter pour la rendre plus facile à transporter. La valeur de ce réseau sécurisé, la possibilité pour les partenaires de l'utiliser, le fait que Santé et Service Canada sachent que tout est sécurisé, tout cela change vraiment la donne pour la Colombie-Britannique. Il y a également un soutien de la part des collègues du DPI pour ce qui est de l'obtention d'un tel réseau sécurisé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gillian Latham (NS) déclare qu'il y a, en Nouvelle-Écosse, une unité mobile de photographie qui fournit des pièces d'identité avec photo. Le personnel de Service NS se rend dans les bibliothèques et dans divers centres communautaires pour venir en aide aux communautés vulnérables, car il arrive souvent que celles-ci ne veulent pas se rendre dans un centre de services. L'unité mobile est également mise en place dans les universités, pour les étudiants de l'extérieur de la province. Quelle a été la réaction du personnel de la Colombie-Britannique face à tous les changements et à l'élément de gestion du changement lorsque la province a demandé l'aide de volontaires, et comment cela a-t-il fonctionné?</li> </ul> <p>Adriana Poveda (BC) répond que l'initiative a été très bien accueillie par le personnel, et qu'ils ont fait appel à des volontaires. Une représentante ukrainienne de la clientèle sur le continent s'exprimait dans sa langue maternelle avec les personnes de la communauté dans le cadre de la plupart des mesures de sensibilisation. La communauté a communiqué avec le centre de contact sur Facebook lorsque celui-ci a été fermé en raison des inondations. Cependant, les membres de la communauté ont contacté ces personnes sur Facebook parce qu'ils savaient qu'elles travaillaient avec Service BC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mike Bannister (NL) demande si la Colombie-Britannique a une stratégie en matière de médias sociaux, et comment cela fonctionne. À Terre-Neuve, on s'efforce de réparer les dégâts causés par l'ouragan Fiona. D'un point de vue numérique, les médias sociaux sont très importants pour tendre la main. D'un point de vue numérique, il est important de joindre les gens là où ils se trouvent. Comment réagir avec mesure sachant qu'il y a des lacunes dans le cas des médias sociaux? Cela fait partie de la communauté, et il faut en tenir compte.</li> </ul> <p>Sheila Robinson (BC) répond que cela semble très compliqué de savoir à qui demander la permission, est-ce que cela doit passer par le Service central de communication, est-ce qu'on pourrait désigner quelqu'un pour Twitter et Facebook? Il n'y a</p>	<p>d'envisager l'accessibilité.</p> <p><i>Le Secrétariat de l'ISAC peut contacter le comité de recherche des conseils mixtes pour discuter de cette demande. Le comité de recherche a récemment publié une série de rapports de recherche mensuels sur l'accessibilité, l'équité, la diversité et l'inclusion, ainsi que sur les canaux de prestation des services; il pourrait donc appuyer une telle discussion, et y contribuer.</i></p>
--	---	---

pas de stratégie de communication, mais les partenaires en ont eu une. On doit s'améliorer dans ce domaine et trouver des façons de simplifier les choses. C'est très important, car le recours à de multiples canaux pour la communication est l'une des priorités.

Adriana Poveda (BC) ajoute que les employés de la province connaissent bien la communauté de pratique où ils ont des conseils communautaires, et connaissent leurs villes. Ils aident les personnes de Service BC à s'y retrouver. Pendant la pandémie, chaque communauté de pratique a adopté une approche différente pour transmettre des messages à la population. Adriana n'est pas convaincue que les médias sociaux constituent le seul moyen, pour les citoyens, de communiquer avec le gouvernement.

- Lori Doran (SAC) demande comment on pourrait mieux associer les services aux personnes du point de vue fédéral et provincial, en rapprochant les services de ces personnes et la possibilité de partager les efforts dans ce domaine. Services aux Autochtones Canada délivre les cartes de statut, une pièce d'identité fédérale, et ces cartes pourraient, en tant que pièces d'identité fédérale légitimes, donner accès à d'autres services, qu'ils soient fédéraux ou provinciaux. La carte de statut pourrait être utilisée pour se connecter à Mon dossier Service Canada et pour offrir une plateforme numérique simplifiée pour accéder à d'autres services et prestations. Il y a un groupe qui pourrait vraiment bénéficier des technologies modernes et des solutions numériques parce qu'il est éloigné et n'a pas de connectivité, ou parce qu'il y a des problèmes de maîtrise du numérique. Comment résoudre ce problème ou comment l'aborder dans nos modèles de service? Services aux Autochtones Canada a soumis à la Table du CPSSP l'application de photo mobile, qui peut être téléchargée gratuitement dans Apple Store et qui permet de prendre une photo de qualité passeport, sans frais, n'importe où. Cette technologie a été mise en œuvre parce que les gens ne peuvent pas se rendre facilement dans un bureau offrant un service de photos de passeport et que cette photo est nécessaire pour la carte de statut. La technologie est disponible, bien qu'elle ait ses limites, mais cela pourrait aider à réduire les barrières géographiques et les coûts.

Sheila Robinson (BC) accepte de travailler en partenariat. La Colombie-Britannique travaille actuellement sur les cartes de statut des communautés autochtones, à des fins d'identification primaire ou secondaire, et sur la façon dont le gouvernement provincial traite les différents peuples des Premières nations. La province travaille en partenariat avec certains de ses collègues fédéraux. La province partage de nombreux bureaux avec Service Canada et les citoyens se rendent dans ces bureaux pour obtenir des passeports, alors que ce service n'est pas disponible. Le personnel a commencé à travailler avec l'équipe d'EDSC/Service Canada dans les régions éloignées où Service Canada se rend deux fois par mois pour délivrer des passeports. Le personnel travaille en partenariat avec SAC et d'autres partenaires fédéraux et nous voulons être des partenaires solides.

- James Gilbert (EDSC) remercie la Colombie-Britannique pour sa présentation utile; ce travail démontre le leadership, en offrant des services axés sur les Canadiens et les nouveaux immigrants. Cela se reflète dans les résultats et la valeur que la province apporte à la communauté et aux citoyens. James recommande au CPSSP d'ajouter un point à l'ordre du jour pour discuter de la prestation conjointe de services partagés par les administrations, des thèmes à prendre en considération en ce qui concerne l'invisible visibilité, ainsi que d'une façon proactive d'envisager l'accessibilité.
- Sheila Robins remercie Patty Ballam, qui a dirigé la première intervention mobile et a ouvert la voie grâce à tout le travail qu'elle a accompli dans ce domaine.

-

4.	<p><b>4. Rapport de la trésorière du CPSSP (voir l'onglet 4)</b></p> <p><b>A) Rapport de la trésorière du CPSSP :</b></p> <p>Linda Maljan, trésorière du CPSSP, fait savoir que le rapport financier du CPSSP est disponible dans le classeur de la réunion. Les cotisations annuelles des membres servent à appuyer les projets et initiatives du CPSSP et des Conseils mixtes; elles sont conservées dans les réserves du compte, une autre partie servant à couvrir les services de secrétariat de l'ISAC. Cinq projets liés à la prestation de services sont en cours. Le CPSSP est dans une bonne posture financière. Le CPSSP dispose de fonds suffisants pour les initiatives et projets. Il y a récemment eu beaucoup de discussions sur la technologie, l'identité numérique et la prestation de services numériques et les membres estiment que le CPSSP se doit de reconfirmer la prestation de services et de se recentrer sur celle-ci. La Table du CPSSP a pour but de faire entendre la voix de la population et des entreprises et d'assurer un exercice continu d'amélioration de la prestation de services. La technologie n'est qu'un des outils de la boîte à outils. Les membres du CPSSP ont la possibilité d'utiliser une partie des fonds disponibles pour effectuer un travail de portée et d'incidence pancanadienne axée sur la prestation de services.</p> <p>Linda indique que le montant des cotisations annuelles n'a pas suivi le coût de la vie, et qu'il y aura quelques changements au niveau du financement opérationnel, qui n'est pas très élevé. Les Conseils mixtes ont décidé, lors de la réunion du 28 septembre, de mettre sur pied un groupe de travail formé des membres du conseil d'administration de l'ISAC et des dirigeants du CPSSP et du CDPISP, afin de revoir les opérations et le modèle de financement. Elle encourage les membres à réfléchir à des initiatives ou des projets qu'ils aimeraient que le CPSSP dirige et leur suggère de soumettre des idées et d'indiquer le financement nécessaire pour les mettre à exécution.</p> <p><b><u>Discussion des membres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ann Dolan (NB) s'interroge sur le mécanisme d'examen de ces propositions ou idées; s'agit-il d'une soumission d'un sous-groupe ou des membres? La proposition devrait-elle indiquer le montant nécessaire ou est-ce le CPSSP qui déterminerait le financement?</li> </ul> <p>Linda Maljan (NT) répond que les propositions passent généralement par les groupes de travail des Conseils, mais que les membres pourraient soumettre leurs propositions directement à la Table. Elle ajoute que la proposition doit faire état de la demande de financement de l'initiative en vue de l'approbation des membres. Il existe un modèle de demande de financement. Elle recommande que la proposition et la demande de financement soient soumises lors d'une réunion du CPSSP ou envoyées par l'intermédiaire du Secrétariat de l'ISAC afin que les membres soient informés de la demande. La proposition doit non seulement indiquer la portée du travail, mais également une estimation du financement nécessaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mark Burns (YT) indique aux membres qu'ils peuvent proposer au CPSSP une résolution en vue du financement d'un projet ou d'une initiative. Il recommande que la trésorière partage le modèle de demande de financement au cours d'une prochaine réunion, afin que les membres sachent ce qui est requis, et peut-être même un exemple de projet réalisé, afin que les membres puissent se familiariser avec le processus d'approbation des propositions.</li> <li>Linda Maljan suggère d'ajouter un point à l'ordre du jour d'une prochaine réunion du CPSSP à cette fin et de demander aux membres de partager leurs idées ou propositions de projets lors de la réunion.</li> <li>Adriana Poveda (BC) suggère que les membres du CDPISP soient invités à participer et à travailler ensemble sur ces propositions.</li> </ul>	<p><b>Mesure de suivi n° 3 :</b></p> <p>L'ISAC ajoutera un point à l'ordre du jour afin que la trésorière du CPSSP et le Secrétariat du ISAC puissent donner un aperçu du processus de présentation des propositions de projets et des demandes de financement au CPSSP.</p> <p>Lors de cette réunion, les membres soumettront des idées et/ou des propositions, notamment en ce qui concerne les besoins en matière de financement, en vue d'une discussion et des prochaines étapes.</p>
----	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linda Maljan signale que de nombreux projets ont été réalisés en collaboration avec le CDPISP et qu'un grand nombre de ces projets sont en cours au sein des Conseils mixtes. Par contre, il se pourrait que certaines initiatives concernent uniquement la Table CPSSP, et les membres souhaitent les faire avancer en tant que table axée sur la prestation de services.</li> </ul> <p><b>B) Rôle de coprésident PT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>James Gilbert (EDSC/Service Canada) informe les membres que Mark Burns termine son mandat de coprésident PT à la fin de la réunion. Il remercie Mark pour son leadership fantastique au cours de son mandat de deux ans, plus une année supplémentaire, et de son engagement envers les Conseils. Les membres ont apprécié son leadership, son engagement et son service au sein de ce groupe. Mark restera membre du CPSSP et continuera d'assumer son rôle de nouveau président du conseil d'administration de l'ISAC.</li> <li>Mark Burns (YT) répond que ce fut un plaisir pour lui de coprésider les réunions du CPSSP et des Conseils mixtes. Il est heureux d'avoir eu l'occasion de participer à un programme de réunions en personne pour reprendre contact avec les membres avant de changer de rôle. La possibilité de voir tout le travail qui se fait en coulisses pour organiser ces réunions et le travail de l'ISAC constituent une source d'inspiration. Il félicite les membres de la Table pour leur engagement en faveur de l'innovation en matière de prestation de services, pour leur enthousiasme à faire partie des Conseils et pour avoir fait preuve d'authenticité en indiquant ce qui n'a pas fonctionné comme nous l'espérions, mais en trouvant un moyen d'améliorer les résultats. Il s'agit d'une véritable tribune de collaboration où les membres échangent entre eux et travaillent de façon entièrement transparente. Sa participation à la Table lui a permis notamment de voir où se situe son administration par rapport aux autres, ce qui fonctionne et quelles sont les mesures pouvant être reproduites et appliquées dans nos administrations respectives. Les Conseils sont passés du partage d'information à la création et à l'élaboration conjointes de solutions pour améliorer la prestation de services, ce qui est extrêmement utile. Le potentiel de la table est énorme en termes de collaboration et de création conjointe, de recherche de modèles et d'accélération mutuelle par la mise en commun de nos efforts et de notre énergie. C'est ce qui rend cette table FPTM si importante et pertinente au Canada pour faire avancer toutes les priorités en tant que nation. Ce fut un réel plaisir d'en faire partie et Mark remercie les membres du CPSSP pour leur soutien.</li> <li>James Gilbert (EDSC/Service Canada) souhaite la bienvenue à Sheila Robinson, sous-ministre adjointe, Service BC, en tant que nouvelle coprésidente PT du CPSSP, approuvée par les membres du CPSSP. James fait remarquer que les membres ont vu l'innovation et le leadership qu'elle apporte à cette Table.</li> </ul>	<p><b>Décision n° 3 :</b>  Approbation, par les membres du CPSSP, de la nomination de Sheila Robinson, sous-ministre adjointe, Service BC, en tant que nouvelle coprésidente PT du CPSSP pour un mandat de deux ans. (septembre 2022-2024).</p>
5.	<p><b>5. Priorité n° 8 – Conception agile et intégrée des politiques et services (Voir l'onglet 5)</b></p> <p><b>Appel à l'action n° 17 – Reprise de noms autochtones</b></p> <p>Lori Doran, directrice générale, Direction des affaires individuelles, Service aux Autochtones Canada, fait une présentation sur l'appel à l'action n° 17 de la Commission de vérité et de réconciliation du Canada (CVR) en ce qui concerne la reprise de noms autochtones. Le rapport de la CVR sur les appels à l'action est un rapport final sur les expériences partagées et les incidences intergénérationnelles pour les survivants des pensionnats autochtones et leurs familles. Le rapport de la CVR renferme 94 recommandations, ou « appels à l'action », visant à remédier aux séquelles des pensionnats et à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada. Le Canada a annoncé qu'à compter du 14 juin 2021, les peuples</p>	<p><b>Mesure de suivi n° 4 :</b>  SAC (Lori Doran) rendra compte au CPSSP des résultats de l'analyse des compétences de SAC et de la portée proposée pour la création d'un groupe de travail chargé de donner suite à l'appel</p>



<p>autochtones, les survivants des pensionnats et leurs familles pourront reprendre leur nom autochtone aux fins des passeports et autres documents délivrés par le gouvernement. Cette annonce constitue une étape cruciale dans la réparation de l'héritage colonial du Canada et dans la restauration de la dignité et de la fierté des noms et des pratiques de dénomination autochtones.</p> <p>En ce qui concerne les prochaines étapes, SAC travaille à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer davantage les caractères non latins dans les systèmes internes.</li> <li>• Tester la fonctionnalité et déterminer la capacité des systèmes de SAC et des partenaires à servir les personnes dont le nom ne comporte pas de caractères latins.</li> <li>• Aider les personnes à reprendre leur nom et à communiquer les changements en ce sens.</li> <li>• Travailler avec des partenaires pour établir un modèle de prestation de services avec des conseils pour les personnes informées par les organismes centraux.</li> <li>• Explorer l'intégration des mononymes comme nom récupéré dans nos systèmes.</li> <li>• Poursuivre les discussions avec la Canadian Bank Note (CBN) afin qu'elle s'harmonise avec nos exigences.</li> </ul> <p><b>Questions de discussion :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux peuvent-ils travailler ensemble de manière coordonnée afin d'appuyer les noms autochtones dans les langues autochtones?</li> <li>• Quel jeu de caractères devrait être utilisé pour prendre en charge toutes les langues autochtones ou le plus grand nombre possible de langues autochtones?</li> </ul> <p><b><u>Discussion des membres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adriana Poveda (BC) recommande une collaboration potentielle avec Service BC pour aider à étendre l'empreinte de Services aux Autochtones Canada de façon à offrir un accès accru aux citoyens comme le fait la Colombie-Britannique.</li> </ul> <p>Lori Doran (SAC) répond qu'il serait utile de sensibiliser les clients individuels pour les amener à demander la version sécurisée de la carte de statut, en y intégrant au moins partiellement leur nom traditionnel. Il serait bénéfique de passer de la carte plastifiée, moins sécurisée, à la version plus sécurisée. Elle se réjouit de la possibilité de partager les efforts de sensibilisation, mais il s'agit surtout de travail concernant les systèmes qui doit être effectué pour réaliser pleinement l'intention de l'appel à l'action. Le système a des limites, car il ne dispose pas des signes diacritiques inclus dans les noms traditionnels ou récupérés. Il existe un moyen de faciliter la tâche aux personnes qui cherchent à reprendre leur nom traditionnel par le biais du processus officiel des statistiques de l'état civil, car même si le système renfermait des signes diacritiques, on ne peut pas mettre au hasard le nom d'une personne sur une carte d'identité fédérale, sans avoir l'autorité pour le faire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silvano Tocchi (ARC) demande si on a une idée de l'ampleur du problème et une estimation du nombre de personnes qui ont cherché à récupérer des éléments de leur identité.</li> </ul> <p>Lori Doran répond qu'on n'a pas ces données, ce qui constitue un défi. Certaines enquêtes ont été menées à l'aide des capacités limitées dont on dispose actuellement. Il y a des endroits au Canada où la question soulève plus d'intérêt, et la Colombie-Britannique en est un exemple. L'absence actuelle de capacité de venir en aide aux Autochtones à cet égard soulève des critiques. Par conséquent, un projet de loi est en cours d'examen au parlement de la Colombie-Britannique afin d'amener le gouvernement provincial à s'engager à agir.</p>	<p>à l'action n° 17 de la CVR.</p> <p><i>(CVR – appel à l'action n° 17 : Les peuples autochtones, les survivants des pensionnats et leurs familles peuvent reprendre leurs noms autochtones aux fins des passeports et autres documents délivrés par le gouvernement)</i></p>
---	---

- Mark Burns (YT) aimerait connaître l'ampleur du problème. Selon lui, l'idéal serait qu'on puisse offrir tous les documents avec des options et la possibilité de prendre en charge toutes les caractéristiques. Est-ce l'objectif ou est-ce plutôt à l'état civil de mettre à jour ses registres officiels?

Lori Doran répond qu'il s'agit d'une situation complexe qui comporte plusieurs niveaux. Une autorisation du Bureau de l'état civil est nécessaire pour changer un nom sur une pièce d'identité officielle fédérale ou provinciale. Il y a des obstacles à surmonter en vue du changement en ce qui concerne le processus de changement de nom officiel de l'état civil. Mais ce n'est qu'une partie du problème; comment faire pour prendre en compte les caractères autres que les caractères latins ou les signes diacritiques sur les documents d'identité imprimés et garantir l'interopérabilité entre les différents systèmes?

- Gillian Latham (NS) mentionne que les systèmes de la Nouvelle-Écosse utilisés pour les permis de conduire et les statistiques de l'état civil ont des signes diacritiques.

Lori Doran (SAC) précise qu'il y a toute une série de signes diacritiques. Elle est consciente du fait que certains caractères inhabituels doivent être incorporés en Colombie-Britannique, mais il y a des noms traditionnels qui ne renferment pas de signes diacritiques. Elle recommande de commencer à partir de là, en mettant à profit les méthodes des administrations ayant connu un certain succès ou permis une capacité intégrée aux processus, de façon à ce que nous puissions envisager la possibilité de concevoir un modèle ou une approche.

- Linda Maljan (NT) aimerait participer aux discussions futures sur ce sujet. La *Loi sur les statistiques de l'état civil* a été modifiée il y a quelques années, mais les modifications proposées n'ont pas toutes été mises en œuvre, car les répercussions possibles n'ont pas été pleinement prises en compte; par contre, ces modifications ont permis la création de polices de caractères autochtones. Il y a 11 langues à Terre-Neuve-et-Labrador (dont neuf langues autochtones et ces langues ne comportent pas toutes des signes diacritiques), mais on doit remédier à la situation. La Santé est l'un des responsables de ce travail, qui est lié aux statistiques de l'état civil. Il n'est pas encore possible de procéder à une mise en œuvre complète et l'aspect technique est très déroutant, surtout lorsqu'il s'agit d'interopérabilité. Il y a eu quelques contacts dans tout le pays, car cette question a été évoquée lors des réunions sur le gouvernement ouvert et les données ouvertes qui se tiennent également dans tout le pays. Linda aimerait faire partie d'un groupe de travail plus vaste puisque cette situation nous concerne tous et mérite que l'on s'y investisse.
- Jackie Stankey (AB) estime qu'il serait utile d'avoir un projet ciblé, qu'on pourrait aborder d'un point de vue de la technologie ou d'une approche axée sur les citoyens. Dans le deuxième cas, il est important que les données de base relatives à l'identité soient les bonnes sur un certificat de naissance délivré par les provinces/territoires et qu'on ait d'autres données de base sur l'identité dans le cas des cartes de statut. De nombreux services dépendent de ces cartes officielles délivrées par le gouvernement, qu'il s'agisse de l'ouverture d'un compte bancaire ou de l'inscription des enfants dans une école. Elle recommande, dans un premier temps, d'établir des liens et d'intervenir auprès de groupes tels que le Conseil des statistiques de l'état civil du Canada et les registraires dans le cadre de cette communauté. Il est également important de solliciter un plus grand nombre d'intervenants, de prestataires de services et d'organisations externes (secteur privé) qui utilisent ces documents.
- Kathryn Durkin-Chudd (MB) se dit intéressée par le suivi de cette discussion, car le Manitoba travaille actuellement sur ce sujet, en utilisant le modèle de l'Alberta en termes de caractères diacritiques et l'option de nom unique qui est utilisée en Ontario. Le Manitoba souhaite s'harmoniser avec les autres provinces et le gouvernement fédéral. Du point

	<p>de vue des citoyens, elle doit s'assurer de disposer d'une harmonisation en termes de certificat de naissance délivré avec un nom repris comportant des caractères qui ne sont pas actuellement autorisés pour le passeport canadien. Le problème se situe au niveau de la Direction de l'état civil, mais Kathryn aimerait que la discussion se poursuive en ce qui concerne le permis de conduire, la carte de santé, etc. Cela joue également un rôle alors que nous passons à l'identité numérique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harry Rajerison (IRCC) mentionne qu'IRCC a eu une conversation initiale avec le Manitoba au sujet de l'incidence potentielle sur les demandeurs de passeport.</li> <li>• Dafna Carr (ON) recommande d'envisager la reconnaissance des caractères d'un objet comme une façon de regarder une image et pas seulement les caractères – pas sûr que cela fonctionnerait du point de vue de l'interopérabilité, mais on doit sortir des sentiers battus pour intégrer certains de ces défis de caractères en termes de problèmes de système.</li> <li>• Kathryn Durkin-Chudd répond qu'elle dispose d'une analyse actualisée du Manitoba qu'elle serait heureuse de partager.</li> <li>• Adriana Poveda (BC) indique qu'il existe un groupe de travail sur la <i>Loi sur les statistiques de l'état civil</i> qui appuie la Table des sous-ministres. Ce serait une bonne chose que ce groupe de travail participe à la discussion.</li> <li>• Mark Burns (YT) remercie Lori Doran pour sa présentation et ajoute qu'il s'agit d'une question canadienne qui doit être abordée. C'est un défi, mais le CPSSP est une bonne tribune pour tenir une telle discussion et commencer à avancer vers une approche pancanadienne. Il suggère aux membres de réfléchir à une proposition sur ce que devrait être l'orientation de ce travail à l'avenir, un certain travail sur l'établissement d'une portée s'impose. Mark est heureux de constater que l'objectif de Lori consistant à faire participer les membres du CPSSP a été atteint, car le groupe est intéressé à faire partie de cette discussion à l'avenir.</li> <li>• Lori Doran remercie les membres de leur intérêt à collaborer sur cette question et d'avoir partagé les données gouvernementales relativement à cette question. Elle aimerait envisager la possibilité de créer un groupe de travail pour s'attaquer à ce problème. Elle propose de faire un rapport au cours d'une prochaine réunion sur les résultats de l'analyse de SAC et sur la portée du travail ou le mandat proposé pour la création d'un groupe de travail.</li> </ul>	
6.	<p><b>6. Recherche stratégique et analyse du partage de l'information du CPSSP (voir les onglets 6A à 6C)</b></p> <p><b>A) Analyse du partage de l'information du CPSSP (Voir les onglets 6A et 6B)</b></p> <p>Pavel Koval (analyste de recherche du conseil mixte) donne un aperçu des résultats de la plus récente analyse du partage de l'information entre les administrations. Il indique que la plupart des priorités en matière de prestation de services mentionnées dans les documents de partage d'informations du CPSSP s'harmonisent avec les priorités stratégiques du CPSSP et des conseils mixtes en la matière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Services axés sur les citoyens</b> : Les services numériques, assistés par l'IA et les services en personne axés sur les citoyens après la pandémie restent la priorité en matière de prestation de services qui revient le plus souvent dans tous les gouvernements.</li> <li>• <b>Mise à jour des modèles de prestation de services</b> : Alors que la pandémie de COVID-19 a mis davantage l'accent sur la nécessité de mieux comprendre et d'améliorer les expériences des citoyens, des progrès significatifs ont été</li> </ul>	<p><b>Mesure de suivi n° 5 :</b> Les membres du CPSSP seront priés de choisir des sujets de recherche spécifiques à partir de la liste présentée par EDSC, en vue d'une discussion plus approfondie sur les domaines de collaboration possibles au cours d'une prochaine réunion.</p>

réalisés pour remplacer les pratiques dépassées en matière de prestation de services par une approche plus moderne et numérique.

- **Sensibilisation éclairée** : En plus d'améliorer les compétences de leur personnel, les administrations ont mené des activités de sensibilisation dans d'autres secteurs du gouvernement afin de faire connaître le cadre et de comprendre le point de vue des employés sur ce que signifie pour eux l'orientation client dans leur propre contexte de travail.
- **Les résultats comptent** : Les administrations ont mis l'accent sur la nécessité d'assurer des communications solides, d'établir des liens concrets entre les équipes de conception, de mise en œuvre et d'exploitation et de passer du mode de planification au mode de mise en œuvre.

Pas de commentaire ni de question.

## B) EDSC – Priorités en matière de recherche sur les services (Voir l'onglet 6C)

Stephane Gascone et Anna Engman, gestionnaires de la politique stratégique à EDSC/Service Canada, donnent un aperçu du plan de travail de la recherche à EDSC/Service Canada. L'objectif de la présentation est d'informer les membres du CPSSP quant aux priorités d'EDSC en matière de recherche sur les services, de mettre en évidence certains projets et activités de recherche de la Division de la recherche sur les services et d'autres domaines de recherche sur les services d'EDSC, et d'identifier des domaines de recherche possibles en vue d'une collaboration avec le CPSSP.

### 3. Identified Research Themes, Priorities and Alignment to ESDC's Four Transformation Goals

Service Research Themes and Priorities		Transformation Goals			
Service Research Themes	2022-23 Identified Research Priorities	1. Seamless Digital Experience Provide responsive and digitally-enabled services to clients and recipients through the channel of their choice	2. Service Accessibility Improve service access for all clients and recipients, develop partnerships and proactively include all communities	3. Empowering Ways of Working Further empower employees with better tools, technological platforms, and ways of working	4. Aligning Policy and Service Design to Maximize Results Deliver better results/outcomes by embedding policy and service considerations at the beginning of the design process
<b>Optimize Service Delivery Outcomes</b> Research projects covering all service channels and contributing to departmental knowledge on the characteristics, evolving needs and preferences of clients	Barriers to Service Access	✓	✓	✓	✓
	Digital Transformation and Services	✓	✓		
	Diverse and Inclusive Service Design and Delivery	✓	✓		✓
	Policy-to-Service Continuum: The Role of Research and Data	✓	✓		✓
<b>Innovate in Service Delivery and Design</b> Research exploring innovative approaches across service channels, digitalization, and automated processes enabling service delivery	Service Design and Delivery in Virtual and Hybrid Work Environments	✓	✓	✓	
<b>Anticipate &amp; Effectively Manage Risk &amp; Opportunities to Service Delivery</b> Research exploring risks to service delivery and trends related to societal changes and service transformation and impacts and opportunities	Future of Service Delivery	✓	✓	✓	✓

Discussion des membres :

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mark Burns (YT) estime qu'EDSC a présenté un grand nombre de projets de recherche utiles et intéressants. Il indique que les commentaires transmis par clavardage dans le cadre de la réunion sont ceux de personnes qui aimeraient avoir plus de détails et participer à ce travail. Mark s'intéresse à l'indice de vulnérabilité électronique (EVI) pour savoir comment appliquer ce cadre à la conception des services.</li> <li>Linda Maljan (NT) aimerait approfondir cette question et mettre plus d'accent sur le travail de recherche. Elle suggère aux membres d'avoir une discussion organisée sur un élément de recherche dont ils aimeraient discuter plus longuement (par exemple, la collecte des leçons apprises, les utilisateurs, à quel stade en est ce travail dans chaque administration). Elle recommande d'en parler au cours d'une prochaine réunion, car le travail entrepris par EDSC est très précieux pour le CPSSP.</li> <li>Mark Burns (YT) propose qu'EDSC fasse un rapport sur les progrès ou les résultats de certains de ces travaux, en particulier sur la manière dont ils pourraient être utilisés. Recherche d'occasions de recherche collaborative pour que le CPSSP soit mis à contribution, ce qui vaudrait la peine d'avoir une discussion sur les éléments de recherche qui intéressent le CPSSP.</li> <li>Gillian Latham (N.-É.) s'intéresse au modèle hybride examiné par les présentateurs, car il s'agit d'une priorité pour la plupart des administrations, particulièrement en ce qui concerne les services en personne.</li> </ul>	
7.	<p><b>7. Priorité n° 2 – Gestion de l'expérience client</b> (voir les onglets 5A et 5B)</p> <p><b>A. Gestion des plaintes des clients – Analyse des plaintes – MSDO (Région de Peel)</b></p> <p>Felix DaSilva, conseiller en matière d'analyse de l'excellence du service et d'innovation dans la région de Peel, fait une présentation sur l'analyse des plaintes basée sur le cas d'utilisation de l'eau et des eaux usées dans la région de Peel.</p> <p><b><u>Discussion des membres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mark Burns (YT) aimerait connaître la taille de l'équipe, le coût global de l'essai et le temps qu'il a fallu pour la mise en œuvre. Il aimerait plus de détails à propos de l'analyse de rentabilité. Il est impressionné par l'amélioration du service et par la manière dont cela se traduit par des gains d'efficacité.</li> </ul> <p>Felix DaSilva (Région de Peel) répond que l'analyse de rentabilité avait déjà été effectuée lorsqu'ils ont reçu ce document; ils étaient alors plutôt dans la phase d'exécution et de réponse aux questions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chine Nkado (Région de Peel) fait remarquer que l'initiative a coûté environ 100 000 \$, ils ont embauché le consultant pour travailler avec eux sur le projet.</li> <li>Mark Burns (YT) remercie le présentateur d'être un pionnier de l'analyse des plaintes et de montrer ce qui peut être fait. Il est important de considérer le volet « nuage » comme un tableau de bord fonctionnel qui produit beaucoup de valeur pour l'organisation. Cela semble très bien comme modèle à reproduire, notamment en ce qui concerne la fourchette budgétaire qui pourrait être réalisable.</li> </ul> <p><b>B. Gestion des plaintes des clients : Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada</b></p>	Aucune mesure de suivi.

	<p>Catherine Francis, directrice du Centre d'expertise sur la rétroaction des clients et du Bureau de la satisfaction des clients, et Dominic Laverdière, gestionnaire du Bureau de la satisfaction des clients, donnent un aperçu du Bureau de la satisfaction des clients (BSC). La présentation porte sur le mandat, les processus de gestion des plaintes et les activités futures liées à plusieurs améliorations qu'EDSC prévoit apporter à son mode de fonctionnement.</p> <p><b><u>Discussion des membres :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Felix DaSilva (Région de Peel) demande comment procède EDSC pour établir une distinction entre les plaintes et les compliments.</li> <li>Dominic Laverdière (EDSC) répond que chaque rétroaction est analysée par un agent, qu'elle est incluse dans son analyse, et qu'il est facile de différencier les compliments des plaintes. Les clients décrivent de manière très détaillée leur interaction, la manière dont l'agent a pu fournir le service et leur degré de satisfaction.</li> </ul>	
8	<p><b>8. Autres questions</b></p> <p>Mark Burns (YT) indique que le classeur de la réunion renferme un rapport de mise à jour sur les travaux de la communauté de pratique du Centre de contact.</p> <p>Il encourage les membres à remplir le formulaire d'évaluation. Le matériel d'évaluation est très utile pour la planification de l'ordre du jour.</p> <p>Prochaine réunion du CPSSP : 23 février 2023, à Ottawa.</p> <p>Linda Maljan (NT) déclare qu'il s'agit de la dernière réunion de Mark Burns en tant que coprésident et elle tient à le remercier au nom des Conseils pour son leadership, son soutien et son engagement envers le mandat et le travail de cette Table. Mark a accompli un travail formidable en coprésidant les réunions, ce qui est très apprécié par les membres.</p> <p>Mark Burns remercie les membres pour leur participation.</p> <p>La séance est levée à 16 h (HAE).</p>	

<b>Présents</b>		
<b>Coprésidents du CPSSP</b>		
James Gilbert	EDSC/Service Canada	

Mark Burns	Yukon
<b>Membres du CPSSP</b>	
Mike Bannister (en remplacement de Gail Boland)	Terre-Neuve-et-Labrador
Kathleen Butler	Agence du revenu du Canada
Dafna Carr	Ontario
Lawrence Cheung (en remplacement de Sylvain Beauchamp)	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Shelley Darlington	MSDO, Ville de Niagara Falls
Ann Dolan	Nouveau-Brunswick
Lori Doran	Services aux Autochtones Canada
Kathryn Durkin-Chudd	Manitoba
Sherry Fogwill	Terre-Neuve-et-Labrador
Jean-Paul Fradette	Manitoba
Roxanne Hersack	Alberta
Jane Hicks	Anciens Combattants Canada
Ambereen Jamal-Rahim (en remplacement de Kelly Acton)	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Shaifa Kanji	Innovation, Sciences et Développement économique
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Christian Laverdure	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Michelle MacFarlane	Nouvelle-Écosse
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Michelle Orth	MSDO, région de Peel
Denis Poirier	Services aux Autochtones Canada
Adriana Poveda	Colombie-Britannique
Sheila Robinson	Colombie-Britannique
Judy Ross	Nouveau-Brunswick
Jackie Stankey	Alberta
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
<b>Observateurs du CPSSP</b>	
Elyse Armstrong	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Patty Ballam	Colombie-Britannique
Leah Brannigan	Agence du revenu du Canada
Olivier Bullion	EDSC/Service Canada
Geneviève Caisy	Québec
Bill Daniels	EDSC/Service Canada
Keith Desjardins	Services aux Autochtones Canada
Krista Dewey	Bureau des statistiques de l'état civil, Nouvelle-Écosse
Edward Dodd	Ontario
Blake Fleischhaker	Saskatchewan
Michael Kalin	Coprésident du comité de recherche, IRCC
Nelson Loureiro	Ontario
Usman Maan	Services aux Autochtones Canada
Margo McCarthy	EDSC/Service Canada
Sylvain Parent	Services aux Autochtones Canada

Stéphanie Phaneuf	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Harry Rajerison	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Jonathan Rath	Coprésident de la communauté de pratique sur la conception et l'expérience des services centrés sur le client, ARC
Anna Slavina	Manitoba
Beverley Thomas-Barnes	Ontario
Eric Willson	Service Canada
Dan Batista	Directeur général, ISAC
Alex Denike	ISAC
Michael Dziong	ISAC
Pavel Koval	Comité mixte – Analyste de recherche
<b>Secrétariat de l'ISAC</b>	
Maria Luisa	Directeur, Conseils nationaux (CPSSP et CDPISP)
Stefania Silisteanu	Coordonnateur, Conseils nationaux (CPSSP et CDPISP)