



RÉUNION DU CONSEIL DE LA PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP)

Le 26 février 2020 – Toronto (Ontario)

COMPTE RENDU DES DÉCISIONS v.2

Présences

COPRÉSIDENTS DU CPSSP

Heather Sheehy	EDSC/Service Canada
Mark Burns	Yukon

MEMBRES DU CPSSP

Mark Arsenault	Île-du-Prince-Édouard
Dennis Batacan	Manitoba
Deb Bergey	MSDO (région de Waterloo)
Shelley Darlington	MSDO (comté de Norfolk)
Bev Dicks	Colombie-Britannique
Alan Doody	Terre-Neuve-et-Labrador
Rob Horwood	Nouveau-Brunswick
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Christian Laverdure	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
Alena Lukes	Bureau de l'état civil, Manitoba
Alanna MacDougall	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Faith McIntyre	Anciens Combattants Canada
Rene Nand	MSDO, région de Peel
Kim Newman	Nouveau-Brunswick
Adriana Poveda	Colombie-Britannique
Philip Quinlan	Services publics et Approvisionnement Canada
Sonya Read	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Vidya ShankarNarayan	Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Richard Steele	Ontario
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
Danielle White	Services aux Autochtones Canada

OBSERVATEURS/COPRÉSIDENTS DU GROUPE DE TRAVAIL

Anik Dupont	Service Canada
Roy Egbuna	Nunavut
Jaouad Haqhaqi	EDSC/Service Canada
Margo McCarthy	EDSC/Service Canada
Carol Prest	Colombie-Britannique
Laura Sinclair-Bevan	Anciens Combattants Canada
Pirthipal Singh	Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Mary Anne Triggs	Service Canada, région de l'Ontario.
Dan Batista	Institut des services axés sur les citoyens

SECRÉTARIAT DE L'ISAC

Maria Luisa Willan
Stefania Silisteanu

Poin t	Sujet et discussion	Décision ou mesure
1.	<p>Heather Sheehy, coprésidente du CPSSP, souhaite la bienvenue à Mark Burns, coprésident P-T du CPSSP. Elle souhaite également la bienvenue aux membres et aux observateurs et leur demande de se présenter.</p> <p><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES</u></p> <p>A) Approbation du compte rendu des décisions de la réunion en personne du CPSSP tenue le 26 septembre 2019 à Winnipeg. Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP du 26 septembre 2019 est adopté sans changement.</p> <p>B) Adoption de l'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 26 février 2020 à Toronto L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 26 février 2020 a été approuvé, sans changement.</p> <p>Les membres conviennent de discuter de la question du coronavirus à la fin de la réunion.</p> <p>C) Rapport de la trésorière du CPSSP Deb Bergey, trésorière du CPSSP, fait le point sur la situation financière du CPSSP. Deb fait remarquer que le Conseil est en bonne situation financière et qu'il a une réserve adéquate pour les projets à venir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Heather Sheehy, coprésidente du CPSSP, demande si le CPSSP et le CDPISP partagent un compte ou s'ils ont chacun leur propre compte. Deb Bergey confirme que chaque conseil a son propre compte et un budget différent. Toutefois, dans le cas d'une demande de financement pour un projet conjoint, le CPSSP et le CDPISP contribuent en parts égales. Une discussion plus approfondie sur les finances est demandée pour une future téléconférence. <p>D) Mesures de suivi découlant de réunions précédentes du CPSSP Aucun commentaire ni question n'est soulevé.</p> <p>E) Ordre du jour de la prochaine réunion du CPSSP</p>	<p><u>Décision n° 1</u> Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP du 26 septembre 2019 est adopté sans changement.</p> <p><u>Décision n° 2</u> L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 26 février 2020 est adopté sans changement.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 1A</u> Le sujet du coronavirus sera abordé à la fin de la réunion et, au besoin, lors d'une future téléconférence.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 1B</u> Une discussion plus approfondie sur les finances du CPSSP est demandée pour une future téléconférence.</p>

	Aucun commentaire ni question n'est soulevé.	
2.	<p><u>Centres d'appels à l'ère numérique (ONGLET 2A et ONGLET 2B)</u></p> <p>A) Région de Waterloo</p> <p>Chris Hobden, analyste, Ressources humaines et Services aux citoyens, région de Waterloo, donne un aperçu de l'évolution du centre d'appels de la région de Waterloo. L'objectif était de faire la transition vers un système de connaissances à source unique afin de réaliser des gains d'efficience et d'harmoniser l'information avec une seule source de données, ce qui fournirait des flux de travail synchronisés pour le libre-service à la population et les appels dirigés vers le centre d'appels. La prochaine étape consiste à intégrer le clavardage comme aide aux canaux numériques.</p> <p><u>Discussion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Gillian Latham (N.-É.) demande s'il existe des données statistiques sur la réduction du volume d'appels depuis l'introduction des formulaires libre-service. <p>Chris Hobden répond que ces renseignements ne sont pas encore disponibles, mais que l'analyse pourra être fournie à la fin de l'année.</p> <ul style="list-style-type: none"> Faith McIntyre (ACC) demande si l'échange d'information a engendré des difficultés lors de la création de formulaires Web pour les clients et comment la collaboration a permis de surmonter ce défi. <p>Chris Hobden répond que les renseignements obtenus par le représentant du service à la clientèle (RSC) comportent deux parties. Ces renseignements seraient communiqués, ou pas, aux citoyens. Le concepteur téléphonique du RSC détermine si la demande provient d'un agent ou d'un citoyen. On a examiné la façon dont le formulaire était intégré dans les groupes Active Directory et filtrait l'information. La collaboration ouverte avec l'équipe a également été utile.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mark Burns demande quelles sont les compétences des personnes qui ont créé les formulaires de demande de service intelligent et s'ils ont été créés par le personnel interne ou un entrepreneur. <p>Chris Hobden répond qu'il est le principal responsable des formulaires et qu'on lui a permis d'être créatif dans leur élaboration.</p> <ul style="list-style-type: none"> On demande si les formulaires intelligents comprennent des signatures et quelles signatures sont incluses. Un membre s'interroge au sujet des outils qui permettent de créer les formulaires intelligents. <p>Chris Hobden répond qu'aucune signature n'a encore été incluse dans les formulaires. Chris mentionne qu'on a utilisé Variant pour créer les formulaires.</p> <p>B) Région de Peel</p> <p>Andy Saito, superviseur du centre d'appels de la région de Peel, présente l'évolution du centre d'appels. Le centre d'appels, créé en 2005, continue d'évoluer :</p> <ol style="list-style-type: none"> Le logiciel en nuage du centre d'appels a été mis en œuvre en 2018, tous les appels téléphoniques et les courriels de niveau 1 ont été déplacés vers une nouvelle plateforme, et le nuage a été intégré dans son système pour les transferts 	<p><i>Aucune mesure de suivi n'a été relevée pour ce point.</i></p>

	<p>de niveau 2. Les incidences ont été importantes, et le nouveau système a été intégré à une plateforme de GRC. Les appels et les textos ont été déplacés vers une file d'attente unique et l'efficacité des agents a été améliorée.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) L'acheminement des appels a été amélioré, ce qui a entraîné une déviation accrue des appels. La rétroaction reçue de la part des appelants et des agents était positive. 3) L'évolution du service de clavardage a eu une incidence positive sur les clients et les agents. 4) La satisfaction des clients a été mesurée en fonction de l'agent, du programme et du temps d'attente. 5) L'espace de travail a été modernisé, ce qui en a fait un espace ouvert et collaboratif qui a réduit l'empreinte immobilière et a permis plus de souplesse, de collaboration et d'efficacité. <p><u>Discussion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adriana Poveda (C.-B.) demande ce qu'on fait sur Twitter. <p>Andy Saito répond que des discussions ont eu lieu avec le service des communications pour savoir qui peut utiliser Twitter et s'il peut être utilisé pour les demandes de service ou pour faire le suivi des commentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adriana Poveda (C.-B.) demande pourquoi on utilise Twitter. Elle demande si les citoyens communiquent avec le centre sur Twitter. <p>Andrew Saito répond qu'un agent vérifie Twitter toutes les 15 minutes les jours ouvrables. Les gazouillis reçus sont diversifiés et portent sur différents sujets. Si le sujet est de nature délicate, l'agent consulte le service des communications pour déterminer une réponse appropriée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mark Burns, coprésident du CPSSP, demande s'il y a une incidence discernable sur le personnel et s'il y a un changement dans les outils de travail lorsque les gens travaillent à domicile. Il demande quelle est l'incidence de l'évolution du milieu de travail sur le maintien en poste du personnel. <p>Andrew Saito déclare que le taux d'attrition interne annualisé est de 20 % à 30 %. Il souligne qu'il y a un bon équilibre entre les attentes en matière de rendement et la compréhension de l'importance de l'équilibre travail-vie personnelle. Le centre d'appels fonctionne comme un centre d'appels du secteur privé et mesure les mêmes choses, mais il n'épuise pas les gens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Philip Quinlan (SPAC) demande comment le centre gère le changement, les agents des centres d'appels pouvant maintenant voir leur propre rendement en direct. Un soutien leur est-il offert si la rétroaction n'est pas satisfaisante? <p>Andy Saito répond qu'on a commencé à mesurer et à donner la rétroaction en temps réel. La rétroaction n'était pas donnée comme une mesure de rendement, mais seulement à titre d'information. Les choses seront différentes à l'avenir. On a accordé aux agents un an pour s'habituer au nouveau système. On dispose d'un système de contrôle de la qualité qui génère des rapports sur les appels. On met l'accent sur le client qui est frustré par le système, et non sur l'agent. Il y a eu collaboration avec les collègues des Renseignements d'affaires pour élaborer des questions qui s'harmonisent avec l'initiative Citoyens en tête. Par la suite, on pourrait ajouter des questions ou les modifier. Pour les agents dont les résultats de satisfaction de la clientèle sont plus faibles, on met l'accent sur la formation et l'amélioration de leurs compétences générales.</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Silvano Tocchi (ARC) s'interroge au sujet de l'introduction du service de clavardage et demande si les agents sont en mesure de gérer plusieurs fenêtres de clavardage. <p>Andy Saito répond que, pour le moment, il n'y a pas beaucoup de conversations. Huit agents de clavardage sont en poste pour ce service. Les avantages du clavardage ne sont pas encore apparents.</p> <ul style="list-style-type: none"> Silvano Tocchi demande si les demandes portent sur des situations particulières ou sur des renseignements généraux. <p>Andy Saito répond que la plupart des demandes portent sur des renseignements généraux, en particulier sur les factures de services d'eau.</p> <ul style="list-style-type: none"> Alanna MacDougall (IRCC) pose des questions sur la résolution au premier contact. Dans son secteur de compétence, les agents sont moins liés aux opérations. La notion de résolution au premier contact exige une philosophie différente. <p>Andy Saito répond qu'un examen des processus et des renseignements dans le but améliorer le taux de transferts d'appels est en cours. Il est important d'avoir le soutien de la direction et de l'expérience de service dans tous les secteurs. Les agents ont les outils et les connaissances nécessaires pour s'améliorer. Le service de clavardage devrait être mis en place, car la situation est difficile pour les professionnels RSC qui traitent 180 appels par jour.</p> <ul style="list-style-type: none"> Alanna MacDougall mentionne que c'est un problème dans toutes les administrations. Le soutien doit venir de la direction. Elle recommande que la communauté de pratique des centres d'appels se penche sur cette question et présente un rapport concret au Conseil. Heather Sheehy (EDSC) pose une question au sujet du clavardage par rapport à l'agent conversationnel. Elle donne l'exemple d'EDSC, qui a mis à l'essai un agent conversationnel pour en apprendre plus sur les résultats de ses services. EDSC voulait obtenir la rétroaction des clients qui utilisaient l'agent conversationnel; s'ils étaient satisfaits, les citoyens ne donnaient pas de rétroaction. Heather s'enquiert également de l'environnement de télétravail de la région de Peel et de la prise en compte de la protection des renseignements personnels et de la gestion des comptes. <p>Andy Saito répond que les comptes sont gérés par téléphone, et non par clavardage. Les agents recueillent des renseignements de carte de crédit et communiquent par téléphone avec les gouvernements régionaux et provinciaux. Lors du passage aux agents à distance, il y aura collaboration avec les RH pour utiliser les pratiques exemplaires, faire des évaluations, effectuer des inspections au départ et une fois par année par la suite. L'équipe de protection de la vie privée est convaincue que la diligence raisonnable est exercée, et il n'y a eu aucun problème. Andy indique qu'il peut distribuer des documents aux membres intéressés.</p>	
3.	<p>Groupe de travail sur les services aux entreprises) (ONGLET 3)</p> <p>Pirithipal Singh, coprésident fédéral du Groupe de travail sur les services aux entreprises, et Carol Prest, coprésidente provinciale du Groupe de travail sur les services aux entreprises, font le point sur les travaux du groupe. Les priorités du groupe de travail pour 2020-2021 sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identification numérique pour les entreprises – identité numérique fiable pour accéder aux services gouvernementaux. ➤ Enregistrement des noms – mécanismes limités d'enregistrement d'un nom d'entreprise unique (partout au Canada). 	<p>Mesure de suivi n° 2A Le Groupe de travail sur les services aux entreprises élaborera le plan de travail et le présentera au CPSSP à la prochaine téléconférence.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Élargissement du SARP (Service d'accès au registre plurigouvernemental) pour relier les registres des entreprises du Canada. ➤ Propriété effective – Le travail F/P/T se poursuit pour accroître la transparence en exigeant la divulgation de la personne réelle qui possède, dirige ou tire des profits d'une structure organisationnelle. <p>Les coprésidents du Groupe de travail sur les services aux entreprises ont demandé aux membres du CPSSP d'approuver les priorités et ont indiqué qu'ils présenteront une demande de financement dans un proche avenir. Ils cherchent également à donner un nouvel élan à leurs membres et à obtenir leur aide pour élargir la participation au groupe de travail.</p> <p><u>Commentaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deb Bergey, présidente de MSDO, fait remarquer que MSDO n'est pas représenté au sein du Groupe de travail sur les services aux entreprises. <p>Pirthipal Singh, coprésident du Groupe de travail sur les services aux entreprises, répond qu'il discutera avec Deb Bergey de la façon d'inclure un représentant de MSDO à la table du Groupe de travail sur les services aux entreprises.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heather Sheehy demande plus de précisions sur la personne qui dirige le travail sur le SARP et la propriété effective pour les administrations. <p>Carol Prest, coprésidente du Groupe de travail sur les services aux entreprises, répond que Corporations Canada élabore l'application du SARP et que diverses administrations sont mobilisées. En Colombie-Britannique, on fait appel au ministère des Finances et du Commerce et à plusieurs autres organisations. D'autres territoires font appel à leur ministère du Commerce intérieur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alanna MacDougall (IRCC) demande ce qui en est du rôle entre le SARP et l'identification numérique. D'un point de vue FPTM, elle demande si l'on s'est penché sur la question de savoir si les priorités du Conseil et les priorités FPTM concordent. <p>Pirthipal Singh répond que son secteur de compétence voulait apprendre des entreprises les modifications qui pourraient être apportées. Les trois principales recommandations qui sont ressorties du sondage sont les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. un représentant en direct en ligne; 2. la simplification des processus; 3. l'identité numérique en ligne. <p>Tout le monde n'est pas à l'aise avec l'identité numérique. Les entreprises ont indiqué qu'elles veulent se rendre à un seul point de service, que le service soit fédéral, provincial, territorial ou municipal, et avoir accès à des processus et des sites Web simplifiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alanna MacDougall (IRCC) demande si elles veulent qu'une personne les aide de vive voix à obtenir de l'information F/P/T/M. <p>Pirthipal Singh répond que ce n'est pas précis. Il s'agissait plutôt du mécanisme de clavardage en ligne. Les clients ne comprennent pas les liens. Ils ont besoin que quelqu'un leur explique la façon dont le gouvernement présente l'information sur le site Web et la façon dont ils sont souvent envoyés à d'autres pages, ce qui crée de la confusion.</p>	<p><u>Mesure de suivi n° 2B</u> Le Groupe de travail sur les services aux entreprises enverra un appel à la participation aux membres par l'entremise de l'ISAC.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 2C</u> Le Groupe de travail sur les services aux entreprises enverra la demande de financement ainsi que la portée des travaux aux coprésidents du CPSSP pour analyse et approbation.</p>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Vidya ShankarNarayan (ISDE) ajoute que son secteur de compétence travaille avec les Canadiens. On a effectué un exercice de schématisation du parcours et on a fait beaucoup de travail de conception dans tous les territoires pour recueillir des renseignements auprès des Canadiens et dans la région de la capitale nationale. Dans la schématisation du parcours, on a examiné le cycle de vie et le mot « identité » n'est pas apparu. Les citoyens veulent donner leurs renseignements une fois et ils ne font pas de distinction entre les ordres de gouvernements. • Carol Prest déclare que, du point de vue du gouvernement, il est fondamental de comprendre à qui on a affaire. Les registres ont été compromis dans le passé. La différence entre le numéro d'entreprise et l'identité numérique, c'est que l'identité numérique doit être assurée en temps réel. Quiconque possède le numéro d'entreprise peut dire qu'il a le certificat de constitution en société. L'identité numérique fiable, c'est lorsque quelqu'un va en ligne et, peu importe la méthode de vérification, l'entreprise est autorisée, et ce statut n'a pas changé. Les secteurs public et privé doivent travailler ensemble pour mettre en place l'identité numérique fiable, de sorte que même les banques n'aient pas besoin du certificat de constitution signé. Le fondement doit être une identité numérique fiable qui prendra en charge tous les programmes et services qui en font partie. • Philip Quinlan (SPAC) demande plus de précisions sur la façon de mesurer le moment où une entreprise cesse d'exister. • Carol Prest répond que, en ce qui concerne le registre, toute activité au sujet d'une entreprise se trouve dans le registre des entreprises, où les entreprises déposent les rapports et les changements d'administrateurs et effectuent certaines activités pour prouver qu'elles demeurent en règle dans leur province respective. Le registre des sociétés est la source de la preuve. Il est difficile d'obtenir plus d'assurance. En créant l'identité numérique, on pourra s'assurer davantage d'avoir affaire à une organisation valide. • Pirthipal Singh fait remarquer que la vérification de l'organisation, de la relation et de la propriété effective est complexe. Dans certains territoires, l'entreprise peut être constituée en société sans donner de nom et de montant d'argent, et personne ne sait si elle est réelle. Lorsque l'ARC établit le numéro d'entreprise, elle a des raisons internes de le faire, et tous les ministères fédéraux doivent maintenant adopter le numéro d'entreprise, qui est nécessaire pour identifier toute entreprise. Le numéro d'entreprise est le fondement de l'approche. Une fois suffit. • Heather Sheehy (EDSC) ajoute que les coprésidents sont d'accord pour que le numéro d'entreprise soit adopté par tous les ministères fédéraux. <p>Heather Sheehy conclut que le travail du Groupe de travail sur les services aux entreprises suscite beaucoup d'intérêt. Elle souligne que les membres ont besoin d'un nouvel élan. On fait remarquer que le Conseil recevra une demande de financement qui comprendra le plan de travail et ce qui doit être réalisé. Cette information sera transmise aux coprésidents pour qu'ils l'examinent et qu'ils répondent au groupe.</p>	
4.	<p>Services aux populations autochtones (ONGLET 4)</p> <p>Ash Kayseas, directrice, Direction générale de la diversité et de l'inclusion, Commission de la fonction publique, gouvernement du Yukon, présente le programme de recrutement et de formation des Autochtones, une initiative interne du gouvernement du Yukon visant à favoriser l'embauche et l'avancement des employés autochtones. L'objectif à court terme du programme est d'aider les Autochtones à surmonter les obstacles à l'emploi et à renforcer leur capacité de rivaliser pour obtenir un emploi</p>	<p>Mesure de suivi n° 3A</p> <p>D'autres discussions sur les services aux populations autochtones seront inscrites à l'ordre</p>

<p>au gouvernement. Cela se fait principalement en offrant aux participants au programme une formation et une expérience de travail pertinentes. Ce programme est conçu comme une initiative à coûts partagés entre la Commission de la fonction publique et les ministères du gouvernement du Yukon. Elle a aussi parlé des affectations temporaires (détachements) entre les gouvernements des Premières Nations et le gouvernement du Yukon, qui sont une autre composante du plan Breaking Trail Together. Les affectations temporaires favorisent la compréhension mutuelle du milieu de travail et renforcent la capacité de tous les gouvernements. De plus, les affectations temporaires contribuent à combler les pénuries de personnel qualifié, accroissent l'efficacité des relations intergouvernementales et offrent aux employés des possibilités d'avancement professionnel.</p> <p><u>Discussion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mary Ann Triggs, Service Canada, région de l'Ontario, déclare que l'Ontario compte deux initiatives semblables pour le recrutement au sein de la communauté autochtone : La première est une stratégie pour le Nord, à Thunder Bay. Elle s'appelle NORCA (Northern Outreach Recruitment Community Approach). L'approche consiste à embaucher des personnes à temps plein ou à temps partiel pour représenter le gouvernement fédéral dans leurs communautés. On mobilise la main-d'œuvre et l'on offre des services au choix des gens. Pour les recommandations, on travaille avec les communautés locales et les chefs. Le deuxième projet concerne le recrutement ciblé à Cornwall. On a embauché sept personnes pour des centres d'appel et on s'est adressé à des agences de placement pour les jeunes pour obtenir des recommandations. On en a tiré des leçons : il ne suffit pas d'utiliser les processus d'embauche traditionnels pour recruter et attirer les populations autochtones. Le recrutement ciblé comprend un soutien continu, un soutien par les pairs et la mise à contribution des services aux Autochtones. Danielle White (SAC) affirme que son organisation éprouvait les mêmes difficultés à attirer des Autochtones. L'administration centrale rencontre des obstacles. L'objectif est de 50 %; cependant, on atteint entre 28 % et 30 %. Sous la direction de Gina Wilson, sous-ministre championne des employés fédéraux autochtones, une étude a été élaborée, en codirection avec l'École de la fonction publique du Canada, et un rapport a été produit : <i>Unis dans la diversité : une voie vers la réconciliation</i> : https://www.canada.ca/fr/conseil-prive/organisation/greffier/publications/unis-diversite.html Le rapport est fondé sur des données empiriques réelles et il a été envoyé à plus de 300 fonctionnaires autochtones. On a pris connaissance des expériences du Yukon et on envisage de mettre en place des services semblables à ceux du Yukon. Tous sont en concurrence pour le même talent, les populations autochtones sont recherchées. On lui demande quels sont les facteurs clés de la réussite et de l'établissement d'une relation de collaboration avec la population autochtone. Quel type d'innovation a été utilisé pour attirer les talents et obtenir des résultats? <p>Ash Kayseas répond que le plus grand succès a été l'élaboration d'un plan qui permettait le passage d'une approche consultative à une approche collaborative. Il a fallu du temps pour établir un lien de confiance avec les personnes qui représentent le gouvernement, surtout avec les nouveaux venus des Premières Nations. Il y a eu de grandes discussions sur les préférences, l'accord sur la langue et les obligations en matière de service. On a aussi parlé d'équité et de l'intention initiale. Ce ne sont pas tous les gouvernements des Premières Nations qui étaient satisfaits de cette approche. Ils voulaient voir les citoyens des Premières Nations au travail. L'approche consistait à examiner la fonction publique dans un sens plus large avec le gouvernement du Yukon.</p> <p>Mark Burns fait remarquer qu'il y aurait lieu de discuter plus longuement de ce travail lors d'une réunion future.</p>	<p>du jour de la prochaine réunion en personne.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 3B</u></p> <p>Un membre du CPSSP, qui représente Services aux Autochtones Canada, tiendra une réunion avec les coprésidents du CPSSP afin de mettre en commun des idées de collaboration sur les services aux Autochtones pour la prochaine téléconférence du CPSSP.</p>
--	--

	<p>Danielle White mentionne que l'une des mesures de suivi consistait à revenir au CPSSP pour lui présenter des idées de collaboration dans l'espace autochtone. Ce point est à l'ordre du jour de la réunion du 28 avril. Elle suggère de tenir une réunion avec un petit groupe de membres du CPSSP pour faire un remue-méninges sur ce point.</p>	
5.	<p><u>Objectifs de développement durable des Nations Unies (ONGLET 5)</u></p> <p>Isabelle Laroche présente un exposé sur les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Adopté par le Canada et l'ensemble des 193 États membres des Nations Unies en septembre 2015 comme un appel universel à l'action pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et veiller à ce que tous les peuples jouissent de la paix et de la prospérité d'ici 2030. Il y a 17 objectifs de développement durable qui couvrent les dimensions environnementales, sociales et économiques du développement durable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au niveau fédéral, le gouvernement poursuit des politiques nationales et internationales qui s'harmonisent bien avec le Programme 2030 : <ul style="list-style-type: none"> • l'élimination de la pauvreté; • la réconciliation avec les peuples autochtones; • la promotion de l'égalité entre les sexes et l'autonomisation de toutes les femmes et de toutes les filles; • la prise de mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques, l'énergie propre et les océans; • le renforcement de la classe moyenne. • Tous les ministères et organismes du gouvernement ont la responsabilité de faire progresser les ODD qui relèvent de leur compétence, y compris la coordination avec les provinces et les territoires. • Certaines des incidences les plus importantes sur les ODD se produisent aux niveaux provincial-territorial et local. Les services publics comme la santé, l'éducation, les services sociaux, le logement, le transport, la gestion des déchets et l'accès à l'eau ont une incidence énorme sur la qualité de vie et le bien-être. • La prestation en temps opportun de services accessibles et adaptés est essentielle pour atteindre les ODD, renforcer la résilience et veiller à ce que personne ne soit laissé pour compte. Il s'agit notamment de veiller à ce que les populations mal desservies, comme les Autochtones, aient accès à des services et à des avantages. • Grâce aux innovations et aux transformations en matière de prestation de services, nous pouvons collectivement appuyer l'avancement des ODD au Canada. <p><u>Commentaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Heather Sheehy fait remarquer que de nombreuses municipalités, provinces et institutions utilisent les ODD dans leur programme pour faire avancer leurs dossiers. Elle indique aux membres qui s'intéressent au sujet de communiquer avec elle ou avec Isabelle Laroche. Il s'agit d'un bon cadre à utiliser pour faire avancer le travail. • Alena Lukes insiste sur le fait que nous pouvons faire une place à tout ce qui se trouve dans les objectifs de développement durable et trouver une façon d'y apporter notre contribution. Les registres de l'état civil fournissent un grand nombre des données essentielles qui surveillent et élaborent des programmes pour voir quels progrès ont été réalisés. • Heather Sheehy fait remarquer que Statistique Canada a fait de l'excellent travail en élaborant des indicateurs harmonisés avec les indicateurs internationaux. La stratégie nationale a permis de cerner les ODD dans le contexte de l'environnement national. 	<p><i>Aucune mesure de suivi n'a été relevée pour ce sujet.</i></p>

6.	<p><u>Questions administratives</u></p> <p><u>Échange d'information intergouvernemental (ONGLETS 6A à 6T)</u></p> <p>Mark Burns déclare que l'échange d'information intergouvernemental est inclus dans le cahier de la réunion et est déposé à titre d'information seulement.</p> <p>Les membres discutent du coronavirus :</p> <p>Mark Burns donne la parole aux membres pour en savoir plus au sujet de ce qui se passe dans leur administration relativement à la pandémie du coronavirus. Mark fait remarquer qu'il pourrait être nécessaire de tenir un appel distinct sur ce sujet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rob Horwood (N.-B.) s'intéresse à ce que font la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'Ontario et souhaite savoir si des précautions sont prises dans leurs centres de services et s'ils embauchent du personnel supplémentaire pour assurer le soutien. <p>Adriana Poveda (C.-B.) répond qu'il y a différentes situations. Dans son bureau et dans certaines communautés, on partage les locaux avec des groupes ou des organismes gouvernementaux. On commande des masques, car on est responsable d'offrir un environnement sécuritaire aux équipes et, en même temps, on ne veut pas créer de panique. On a suivi les lignes directrices de la Santé publique et du ministère de la Santé. On encourage les employés à appliquer les pratiques exemplaires, à se laver le visage et les mains et à ne pas se présenter au bureau s'ils présentent des symptômes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bev Dicks (C.-B.) ajoute que son agent de santé s'est fait entendre et a donné des messages pour instaurer le calme. Le chef des services de santé publique a fourni des renseignements réalistes et le processus a été positif en Colombie-Britannique. • Deb Bergey (MSDO) fait remarquer que la santé publique est intégrée à son organisation et qu'elle dispose de renseignements du ministère de la Santé et reçoit des mises à jour régulières de la part de la collectivité. Des mises à jour régulières ont été fournies à la collectivité. Le message transmis indique que le risque est faible, mais que la population est très vieillissante. Il y a eu des incidents de racisme envers la population asiatique. Il y a beaucoup de communication par l'entremise des médias sociaux et avec le ministère de la Santé pour informer les gens. • Heather Sheehy (EDSC) déclare que Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada travaillent sur ce dossier. On demande d'avoir une discussion à ce sujet à la prochaine téléconférence avec les sous-ministres. • Mary Ann Trigs (Service Canada, région de l'Ontario) ajoute qu'on offre du soutien aux personnes en quarantaine. Service Canada joue le rôle de concierge, en collaboration avec le commandant d'intervention à Cornwall et à Kingston, pour déterminer ce dont les Canadiens ont besoin et s'ils ont besoin d'aide, pour trier l'information à un centre d'appels et pour travailler avec les gens afin qu'ils obtiennent le bon soutien s'ils sont infectés. Les employés de Service Canada travaillent avec BC Health. La communication est la clé et il est important de consulter les documents de santé publique pour obtenir de meilleurs renseignements. 	
----	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Alena Lukes mentionne que le message a changé dernièrement et que l'accent est mis davantage sur la préparation. Elle souhaite en apprendre davantage et obtenir de plus amples renseignements sur la façon de mieux se préparer. <p><u>Rapports de mise à jour des groupes du CPSSP (ONGLET 7)</u></p> <p>Mark Burns fait remarquer que le mandat mis à jour de la communauté de pratique des centres d'appels se trouve dans le cahier de la réunion à titre d'information seulement et qu'il sera déposé à la prochaine téléconférence pour approbation.</p> <p><u>Formulaire d'évaluation du CPSSP</u></p> <p>Mark Burns encourage les membres à remplir le formulaire d'évaluation de la réunion.</p> <p><u>Prochaine réunion en personne du CPSSP : Le 23 septembre 2020, Québec (Québec)</u></p> <p>La prochaine réunion en personne du CPSSP aura lieu le 23 septembre 2020 à Québec (Québec).</p> <p>Heather Sheehy mentionne que le format des réunions est passé à une demi-journée pour les conseils individuels et à une journée et demie pour les conseils mixtes, comme on l'a recommandé à Winnipeg. Les coprésidents espèrent recevoir les commentaires des membres au sujet de ce nouveau format.</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Téléconférences printemps-été du CPSSP</u> Mardi 28 avril, à 12 h HAE Jeudi 18 juin, à 12 h HAE Mercredi 12 août, à 12 h HAE 	<p><u>Mesure de suivi n° 4</u></p> <p>La communauté de pratique des centres d'appels présentera le mandat pour approbation à la prochaine téléconférence du CPSSP.</p>
	<p><i>La réunion du CPSSP est levée à 12 h HNE.</i></p>	