

Rapport de la CP au CPSSP

Communauté de pratique du Centre de contact (CP CC)	
Date de la mise à jour	Le 24 septembre 2020
Coprésidents	Jeannette Eason, coprésidente du CP CC, C.-B. Trevor Milne, coprésident de la CP CC, EDSC et Service Canada

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE CETTE PÉRIODE (septembre 2019 à février 2020)

- 1- La réunion a eu lieu le 20 février.
 - Service BC a présenté son outil de vérification par vidéo (qui consiste à vérifier l'identité des citoyens au moyen d'une application de discussion vidéo).
 - La plupart des réunions comprendront une présentation diffusée à la communauté élargie sur divers sujets d'intérêt, qui met en évidence des solutions novatrices compatibles avec tous les modes de communication qui améliorent la prestation de services et l'expérience des clients.
 - On a demandé aux membres de proposer des sujets et des présentations futurs et d'échanger des idées sur les espaces de collaboration connus qui pourraient être utilisés par la CP.
- 2- Augmentation du nombre de membres à 85 (fédéral : 14; provincial et territorial : 42; municipal : 29)
Remarque : À l'heure actuelle, nous n'avons aucun représentant à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nunavut et au Yukon.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE CETTE PÉRIODE (mars 2020 à août 2020)

- 1- En raison de la pandémie de COVID-19, la communauté de pratique du Centre de contact ne s'est pas réunie en mai. Toutefois, une réunion a eu lieu le 18 août 2020.
 - Avant la réunion, les membres ont reçu un questionnaire concernant les répercussions de la pandémie sur la prestation de leurs services, les mesures mises en place, les répercussions possibles à court et plus long terme.
 - Lors de la réunion, les membres ont discuté de leur expérience à l'égard des répercussions globales de la pandémie :
 - Toutes les administrations ont été touchées : certains services ont été mis en suspens, alors que d'autres ont nécessité des ressources supplémentaires pour gérer la lourde charge de travail.
 - Beaucoup de membres ont été obligés d'accélérer les travaux de modernisation de leurs infrastructures (p. ex. certains services ont été transférés en ligne, on a permis aux employés de faire du télétravail, des mesures de distanciation physique ont été instaurées pour les services en personne et dans les bureaux).

ACTIVITÉS PRÉVUES POUR LA PROCHAINE PÉRIODE (septembre 2020 à décembre 2020)

- 1- Un nouveau questionnaire a été transmis aux membres pour cibler certains éléments de l'expérience des administrations liée à la COVID-19 et pour sonder leur état de préparation en vue d'une deuxième vague, lequel sera présenté à la table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services le 8 octobre 2020.
- 2- Une réunion aura lieu à la mi-novembre.

PROBLÈMES ET DIFFICULTÉS

Problème	Criticité	Incidences	Plan d'action