



v11

ORDRE DU JOUR DE LA RÉUNION DU CPSSP


JEUDI 29 SEPTEMBRE 2022

Radisson Blu Hotel-Toronto Harbourfront

De 9 h à 16 h - Réunion du CPSSP

SALLE DE RÉUNION : Salle de bal Admiral, 3^e étage



DÉJEUNER : de 8 h à 8 h 55 HAE - Salle View

| N° | HEURE | PRIORITY/PRIORITÉ DU CPSSP | OBJECTIF | MESURE | CHEFS |
|----|----------------------------------|---|---|---|--|
| | De 9 h à 9 h 05 | Accueil | <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance des terres Table ronde de présentation des membres et observateurs du CPSSP | Co-présidents du SPSSP : James Gilbert, EDSC Mark Burns, YT | |
| 1 | De 9 h 05 à 9 h 15 (10 min.) | Secrétariat | <p>Objectif :</p> <p>A) Approbation du compte rendu de décisions de la réunion virtuelle du 18 février 2022 (ONGLET 1A)^{SEP}</p> <p>B) Acceptation de l'ordre du jour de la réunion du 29 septembre 2022 (ONGLET 1B)</p> <p>C) Mesures à prendre du CPSSP (ONGLET 1C)</p> <p>D) Points à apporter à l'ordre du jour du CPSSP (ONGLET 1D)</p> | <p><i>Pour approbation</i></p> <p><i>Pour approbation</i></p> <p><i>Pour information</i></p> <p><i>Pour information</i></p> | Intro : Mark Burns |
| 2 | De 9 h 15 à 10 h 30 (75 min.) | Services centrés sur le client  | <p>Priorité n° 6 - Intelligence artificielle (ONGLET 2)</p> <p><u>Objectif</u> : Mesurer l'engagement émotionnel des citoyens</p> <p>Séance animée :</p> | Aperçu des données ouvertes, qui offrent une plus grande précision pour améliorer les services. | Intro : Mark Burns <u>Présentateur</u> : Sumair Sayani, fondateur de Pathos AI |





| | | | | |
|--|----------------------|--|--|--|
| | | <p>Résultats de l'analyse effectuée pour découvrir les émotions et l'engagement émotionnel des clients en utilisant les données textuelles non structurées de l'enquête Les entreprises en tête 2022. Nous partagerons avec vous les techniques d'IA utilisées nous permettant d'approfondir et de répondre aux questions critiques qui peuvent aider les responsables de la prestation de services à améliorer l'expérience de prestation de services pour leurs clients.</p> <p>Arrière plan</p> <p>Les résultats de l'enquête Les entreprises en tête 2022 montrent que les perceptions des entreprises utilisatrices des services gouvernementaux se sont stabilisées. Nous avons également remarqué que les scores récents d'expérience de service sont passés de 60 en 2019 à 58 en 2022, tandis que la satisfaction à l'égard du service a considérablement diminué, passant de 70 en 2019 à 67 en 2022.</p> <p>Bien qu'il s'agisse de conclusions importantes et qu'elles indiquent 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"> • Pourquoi les scores ne s'améliorent-ils pas et pourquoi, au moins dans certains cas, diminuent-ils ? • Que faire pour améliorer les scores ? • Que faire en premier ? <p>Présentation des trois résultats issus de l'analyse des données de Les entreprises en tête 2022 : Diagnostic, Diversité et Inclusion, et Plan d'action.</p> | | PathosAI Engagement émotionnel |
| | De 10 h 30 à 10 h 45 | PAUSE - Foyer Amiral | | |



| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| 3 | De 10 h 45 à 11 h 45 (60 min.) | Services centrés sur le client  | Priorité n°1 - Modernisation des modèles de prestation de services (ONGLET 3) Objectif : Réponse intégrée - Programme de soutien aux immigrants et aux réfugiés : Plusieurs paliers de gouvernement se sont réunis pour soutenir les Ukrainiens qui viennent en Colombie-Britannique en utilisant de nouveaux processus omnicaux. Système à reproduire pour les crises futures. | Aperçu de l'expérience du MB et des leçons tirées de sa stratégie en matière de données. Renforcer la capacité des organisations à se positionner pour la maturité des données. | Intro : James Gilbert Sheila Robinson, Sous-ministre adjoint, Service C-B Adriana Poveda, Directeur exécutif, Prestation de services, Service C-B |
| 4 | De 11 h 45 à midi (15 min.) | Rapport du trésorier du CPSSP | Objectif : Rapport du trésorier du CPSSP <ul style="list-style-type: none"> ○ Rapport financier (ONGLET 4A) ○ Contributions des membres du CPSS pour 2022/2023 (ONGLET 4B) | Pour information | Intro : Mark Burns Linda Maljan, trésorière du CPSSP |
| | De midi à 13 h | | LUNCH – Salle View (5^e étage) | | |
| 5 | De 13 h à 13 h 30 (30 min.) | Services centrés sur le client  https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/comites/inan-28-jan-2021/inan-veritie-reconciliation-appel-a-laction- | Priorité n° 8 Politique et service Conception intégrée et agile - (ONGLET 5) Objectif : <ul style="list-style-type: none"> • Discussion sur ce qu'est l'engagement commun envers la Vérité et Réconciliation appel à l'action n°17 sur la récupération des noms traditionnels / autochtones (et les signes diacritiques (pas les chiffres romains). Cela nécessite une coordination avec les services de l'état civil des provinces et des territoires et avec ceux qui délivrent | Possibilité CPSSP de discuter et d'établir les prochaines étapes et (ou) les possibilités de collaboration. | Intro : Mark Burns Services aux Autochtones du Canada Lori Doran, directrice générale Denis Poirier, Directeur, Opérations |



| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| | | 17-autres-initiatives-dircc-28-jan-2021.html | des documents d'identité (cartes d'état civil, passeports, permis, etc.) | | |
| 6 | De 13 h 30 à 14 h 30 (20 min.) (40 min.) | Partage d'information et recherche stratégique du CPSSP  | Recherche stratégique et analyse du partage de l'information du CPSSP - (ONGLETs 6A et 6B) Objectif : A) Résultats de l'analyse du partage de l'information entre les administrations du CPSSP : Aperçu des principales réalisations en matière de prestation de services partout au pays, et aperçu des problèmes de prestation de services relevés par les membres en vue d'une discussion éventuelle et d'une collaboration potentielle entre les administrations. B) EDSC présentera son programme de recherche actuel et la façon dont cette recherche peut aider à faire avancer les priorités du CPSSP et les possibilités de collaboration entre les administrations. | Vue d'ensemble des principales priorités/questions/réalisations axées sur le client dans tout le pays, afin de s'aligner sur les priorités du CPSSP. Possibilité de collaborer avec l'EDSC sur son programme de recherche pour faire avancer les priorités du CPSSP | Intro : James Gilbert Maria Luisa Willan, ISAC Pavel Chernousov, Analyste de la recherche EDSC : Stéphane Gascon Gestionnaire, Politique stratégique Anna Engman, gestionnaire, Politique stratégique |
| | De 14 h 30 à 14 h 45 | | PAUSE - Foyer Amiral | | |
| 7 | | Services centrés sur le client  | Priorité n°2 Gestion de l'expérience client - (ONGLET 7) Gestion des plaintes des clients Objectif : Se plaindre n'a jamais été aussi facile en raison de l'utilisation croissante des outils numériques. Il est important d'équiper les organisations du secteur public pour traiter les plaintes des clients, non seulement pour demander des comptes au gouvernement, mais aussi pour utiliser ces plaintes comme un outil | Un aperçu de la gestion actuelle et future des plaintes des clients dans le cadre de la prestation de services du secteur public - c'est une demande du Conseil | Intro : Mark Burns |



| | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| | <p>De 14 h 45 à 15 h 15</p> <p>(30 min.)</p> | | <p>précieux pour l'amélioration des services, ce qui contribuera à améliorer l'expérience utilisateur globale pour les citoyens.</p> <p>A) Présentation par MSDO :</p> <p>La gestion des plaintes des clients dans le secteur public - un changement dans la façon dont les clients interagissent avec le gouvernement.</p> <p>Présentation des approches ou des outils actuels pour gérer les plaintes des clients et de ce qui est prévu pour la gestion des plaintes.</p> | | <p>MSDO : Felix Da Silva, Conseiller, Analytique, Excellence du service, région de Peel.</p> |
| | <p>De 15 h 15 à 15 h 50</p> <p>(35 min.)</p> | | <p>B) Présentation par Emploi et Développement social Canada (EDSC) :</p> <p>Présentation sur les approches ou outils actuels pour gérer les plaintes des clients et la suite pour la gestion des plaintes.</p> | | <p>ESDC : Catherine Francis, directrice du Centre d'expertise en rétroaction de la clientèle et du Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada</p> <p>Dominic Laverdiere, gestionnaire, Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada</p> <p>Erika Graffunder, gestionnaire, Centre d'expertise en rétroaction de la</p> |



| | | | | | |
|---|---|-----------------|---|--------------------------------------|--|
| | | | | | clientèle de Service Canada |
| 8 | De 15 h 50 à 16 h (10 min.) | Autres affaires | Objectif : A) Rapport de mise à jour : Communauté de pratique de la conception et de l'expérience des services axés sur les clients (ONGLET 8) B) Bienvenue au nouveau co- président PT CPSSP. Merci au coprésident PT sortant C) FORMULAIRE D'ÉVALUATION DU CPSSP - (ONGLET 9) Veuillez cliquer sur le lien : https://forms.microsoft.com/r/BJJcEYqCxa Prochaine réunion du CPSSP en personne : 23 février 2023 Prochaines réunions du CPSSP: <ul style="list-style-type: none"> • Le mardi 8 novembre 2022, 13h HNE • Le mardi 13 décembre 2022, 13h HNE • Le jeudi 26 janvier 2023, 14h HNE | À compléter lors de la réunion | Intro : James Gilbert Secrétariat de l'ISAC |
| | 16 h | | Levée de la séance du CPSSP | | |