

## RÉUNION DU CONSEIL DE PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP) Le 17 février 2022

### Compte rendu de décision v2

| Poin<br>t à<br>l'ord<br>re du<br>jour | Sujet/Discussion   | Décision/Mesure  |
|---------------------------------------|--|--|
| 1.                                    | <p>Catherine Bennett, coprésidente du CPSFP, EDSC/Service Canada, a prononcé le mot de bienvenue.</p> <p><b>QUESTIONS ADMINISTRATIVES :</b></p> <p><b>A) Approbation du procès-verbal de la réunion virtuelle du 28 octobre 2021 du CPSFP.</b><br/>         Procès-verbal de la réunion du CPSFP du 28 octobre 2021, approuvé sans modification.</p> <p><b>B) Acceptation de l'ordre du jour de la réunion virtuelle du CPSFP du 17 février 2022</b><br/>         L'ordre du jour de la réunion du CPSFP du 17 février 2022 est approuvé, sans modification.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Catherine Bennett, coprésidente du CPSFP, EDSC/Service Canada, annonce qu'elle prendra sa retraite de la fonction publique le 25 février. Elle remercie Mark Burns pour son soutien en tant que coprésident du CPSFP. Elle remercie également le secrétariat de l'ISAC pour son soutien aux coprésidents et aux conseils, notamment pendant la pandémie. Elle souligne la valeur de ce groupe FPTM pour faire progresser la prestation de services numériques en mettant l'accent sur le citoyen. Elle remercie les membres du CPSFP de leur fidélité et leur soutien aux Conseils de tout le Canada qui travaillent ensemble pour améliorer les services aux citoyens.</li> <li>Mark Burns, coprésident du CPSFP, YT, au nom des Conseils, remercie Catherine Bennett d'être un modèle ainsi que pour son intégrité, son soutien et sa perspicacité dans l'amélioration des services aux citoyens et sa collaboration pour faire avancer les priorités du CPSFP et des Conseils mixtes. Il admire l'intérêt qu'elle porte à toutes les possibilités d'apprentissage et le fait qu'elle apporte toujours des idées au groupe. Au nom des Conseils, il lui présente ses meilleurs vœux pour sa retraite.</li> </ul> | <p><b>Décision n° 1 :</b><br/>         Procès-verbal de la réunion du CPSFP 28 octobre 2021, approuvé sans modification.</p> <p><b>Décision n° 2 :</b><br/>         Ordre du jour de la réunion du CPSFP du 17 février 2022, approuvé sans modification.</p> |
| 2.                                    | <p><b>2. LEADERSHIP NUMÉRIQUE PUBLIC (voir l'ONGLET 2)</b></p> <p>Emma Gawen, partenaire du secteur public, donne une présentation sur le leadership numérique.</p>  |  |

**Qu'est-ce que le numérique :**

« Appliquer la culture, les processus, les modèles commerciaux et les technologies de l'ère d'Internet pour répondre aux attentes accrues des gens. »

**Principes de leadership à l'ère numérique**

1. Définir les résultats, pas les solutions.
2. Commencer par les besoins.
3. Constituer des équipes en qui vous avez confiance et faites-leur confiance.
4. Commencer petit, tester tôt, apprendre vite.
5. Travailler de manière transparente.

**Trois appels à l'action :**

1. Faites preuve de curiosité numérique.
2. Constituez de bonnes équipes. Demandez qui travaille à la conception et au développement de vos services
3. Allez vers le « gemba » (les clients qui utilisent le service pour voir/comprendre l'interaction du service).

**Les pratiques exemplaires :**

- Donnez l'exemple.
- Parlez aux équipes chargées des produits.
- Voyez ce sur quoi ils travaillent.
- N'attendez pas plus de deux ans pour voir la valeur ajoutée.
- Faites pression pour que vos équipes de prestation effectuent des recherches sur les utilisateurs et participez-y.

**Discussion des membres :**

- Catherine Bennett, EDSC/Service Canada, indique que l'une des discussions au niveau fédéral porte sur le fossé numérique lié aux populations marginalisées et mal desservies en raison de circonstances différentes. Elle demande comment nous nous assurons que, lors du passage au numérique, ces personnes sont bien servies

Emma Gawen répond qu'il existe différentes façons de faire du numérique : faire du numérique mieux et faire du numérique bien. Elle recommande de faire des recherches avec ces collectivités, ce qui est bénéfique. Si un plus grand nombre de personnes pouvaient se tourner vers les canaux numériques, il y aurait davantage de capacités en personne pour servir les personnes dans le besoin.

- Dan Batista, ISAC, pose une question sur la lutte commune pour diriger un gouvernement numérique. Est-ce parce qu'il faut beaucoup de temps dans le secteur public pour intégrer les compétences de leadership, les personnes travaillant à la transformation? Ou est-ce simplement la réalité à laquelle ils sont confrontés avec l'architecture toujours cloisonnée du gouvernement?

Emma Gawen répond que les gens ont souvent peur des frictions, mais que les frictions créées par les dirigeants sont importantes. Il est important pour les dirigeants de voir les occasions, d'être audacieux, d'être ouverts, de saisir le moment. Elle recommande aux dirigeants de faire les choses nécessaires pour préparer l'avenir. Quelqu'un doit gérer et résoudre les

|      | <p>problèmes qui vous permettent d'atteindre plus rapidement votre objectif. Il faut également faire preuve d'audace pour saisir les occasions, car les choses bougent très vite dans ce domaine.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Mark Burns, YT, demande quelle est la meilleure façon de gagner du terrain. L'élément humain est important pour le succès, mais parfois des mesures agressives sont nécessaires pour aller de l'avant.</li></ul> <p>Emma Gawen répond que cela varie selon les organisations, en fonction de la culture et d'autres facteurs. Il existe différents points de vue sur le leadership doux et le leadership dur. Il n'y a pas de solution universelle. Causer des frictions pourrait faire changer les choses, mais il faut du courage pour le faire; bien que les avantages de ces frictions puissent être constatés, il y a d'autres façons de le faire.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Catherine Bennett s'exprime sur l'idée d'accompagner les gens plutôt que d'aller de l'avant. Nous faisons des progrès en réunissant des personnes qui ont beaucoup de pouvoir dans la collectivité, mais ce pouvoir est perdu si cela ne fonctionne pas bien ou s'il n'est pas vu.</li></ul> <p>Catherine remercie Emma Gawen pour sa présentation.</p>                                     |              |             |              |             |   |                   |  |  |   |                         |  |  |   |                         |  |  |   |
|------|---|--------------|-------------|--------------|-------------|---|-------------------|--|--|---|-------------------------|--|--|---|-------------------------|--|--|---|
| 3.   | <p><b>ATELIER SUR LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES – La technologie est plus qu'un outil (voir l'ONGLET 3)</b></p> <p>Cody Dodd, PhD, chercheur et innovateur dans le domaine de la numérisation et de l'intelligence artificielle, anime un atelier au cours duquel il présente une introduction pratique à l'intelligence artificielle et aux compétences en matière de numérique. L'atelier est divisé en plusieurs sessions : Qu'est-ce que l'IA? En quoi consiste les préjugés et l'éthique, les cas d'utilisation et les compétences? Présentation d'une synthèse et des principaux points à retenir.</p> <p>Un sondage a été réalisé au cours de la réunion sur les questions suivantes.</p> <p><b>Résultats du sondage : (13 répondants)</b></p> <p>1. Is there interest to explore the following areas further? What is your priority order?</p> <p><a href="#">More Details</a></p> <table><thead><tr><th>Rank</th><th>Options</th><th>First choice</th><th>Last choice</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>AI Digital Skills</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Public Sector Use Cases</td><td></td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Ethics and Transparency</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p><b>Question 2 : Y a-t-il d'autres domaines que vous souhaitez explorer davantage? (5 répondants)</b></p> | Rank         | Options     | First choice | Last choice | 1 | AI Digital Skills |  |  | 2 | Public Sector Use Cases |  |  | 3 | Ethics and Transparency |  |  | <p><b>Mesure de suivi 1 :</b> Les membres ont cerné les sujets d'intérêt suivants pour de futurs ateliers potentiels :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Compétences numériques en IA</li><li>Cas d'utilisation dans le secteur public</li><li>Éthique et transparence</li><li>Bureaux de l'expérience client pour le secteur public</li><li>Leadership en matière d'IA</li></ol> |
| Rank | Options   | First choice | Last choice |              |             |   |                   |  |  |   |                         |  |  |   |                         |  |  |   |
| 1    | AI Digital Skills   |              |             |              |             |   |                   |  |  |   |                         |  |  |   |                         |  |  |   |
| 2    | Public Sector Use Cases   |              |             |              |             |   |                   |  |  |   |                         |  |  |   |                         |  |  |   |
| 3    | Ethics and Transparency   |              |             |              |             |   |                   |  |  |   |                         |  |  |   |                         |  |  |   |

**Responses**

Customer experience offices for public sector

No outcomes above questions will set next steps.

AI Leadership

is my data safe when I upload it to the CMT tool? Is it stored?

security

**Discussion des membres :**

- Mark Burns, YT, demande des détails sur les outils de Citoyens en tête, sur la façon dont les membres peuvent accéder à ces outils.

Cody Dodd suggère aux membres de communiquer avec Michal Dziong, directeur de la recherche à l'ISAC ([Michal.Dziong@iccs-isac.org](mailto:Michal.Dziong@iccs-isac.org)). Sur la page de Citoyens en tête portant sur les analyses : <https://citizenfirst.ca/measure-and-benchmark/benchmarking-service> il y a un lien pour s'inscrire et se connecter <https://analytics.citizenfirst.ca/login>.

- Catherine Bennett, EDSC/Service Canada, s'interroge sur les risques liés à l'utilisation de nouvelles technologies qui ne permettent pas d'obtenir des utilisations tangibles ou pratiques, c'est-à-dire l'obtention de données pour tenter de résoudre un problème.

Cody Dodd répond qu'il n'est pas difficile de commencer par des questions très simples. Les meilleures questions sont celles qui vous passionnent et qui concernent l'expérience des citoyens et l'amélioration de la prestation des services.

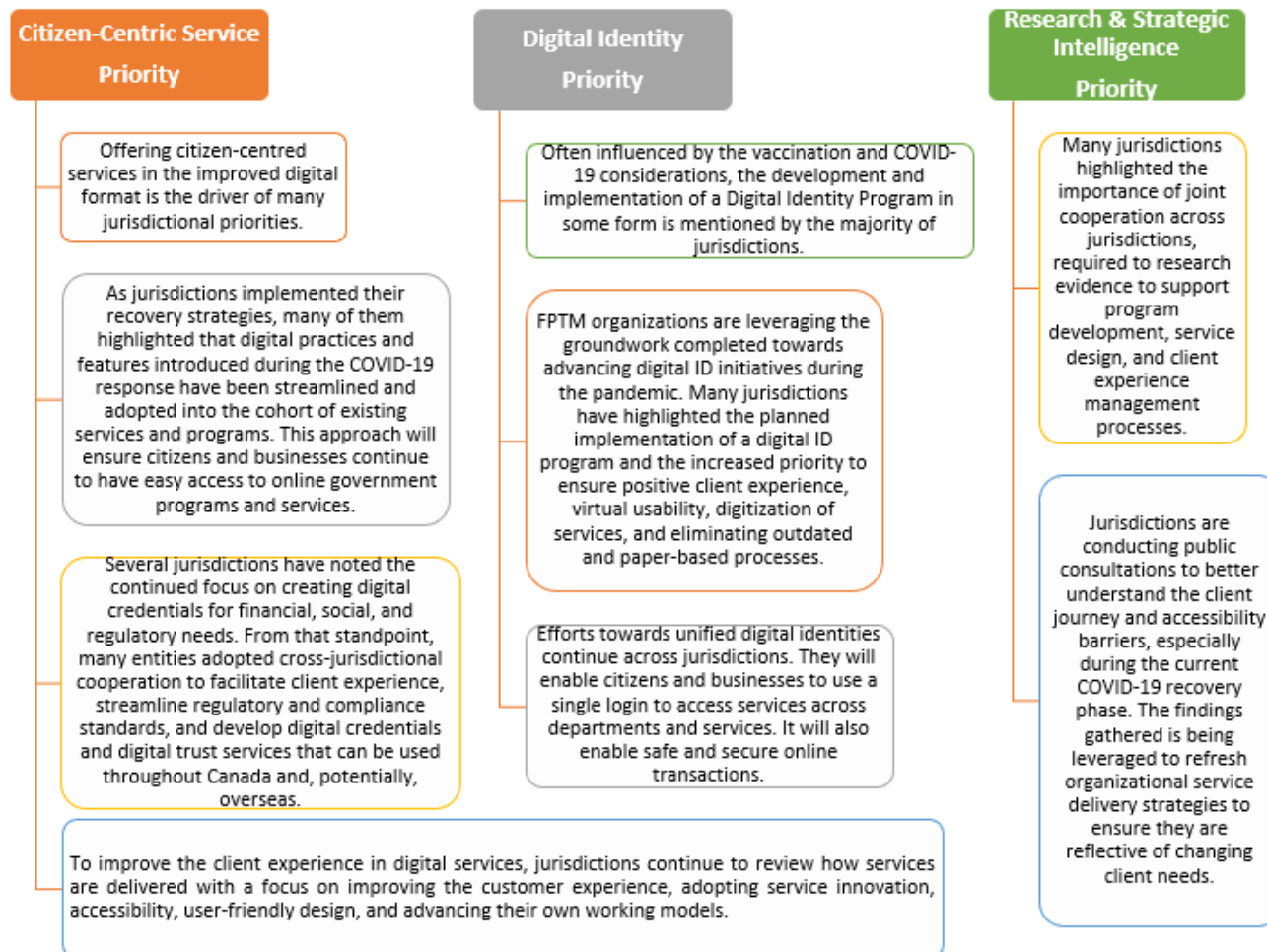
- Dan Batista, ISAC, encourage les membres à envoyer leurs idées ou les données qu'ils aimeraient voir analysées à l'ISAC. L'équipe de l'ISAC sera heureuse de travailler avec les membres à l'analyse des données et aux rapports.
- Les membres ont participé au sondage relatif aux thèmes présentés lors de l'atelier.
- Une question a été posée sur l'outil CMT pour savoir si les données sont sécurisées et où elles sont stockées.

Cody Dodd répond que toutes les données sont entièrement cryptées, qu'aucun nuage n'est utilisé, que les données sont sur le serveur national canadien, qu'elles sont utilisées par les gouvernements pour cette raison. Ce serveur est très sûr, personne ne peut voir les données que les membres téléchargent, pas même l'ISAC. Il est conforme au RGPD et si les membres demandent que leurs données soient supprimées, cela est également fait.

Mark Burns remercie Cody Dodd pour la session très intéressante sur l'IA et les compétences en matière de numérique.

|    |   |  |
|----|---|--|
| 4. | <p><b>RAPPORT FINANCIER (voir l'ONGLET 4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Linda Maljan, trésorière du CPSFP, T.-N.-O., déclare que les documents financiers sont dans la trousse documentaire. Le CPSFP est dans une bonne position financière. Il dispose de fonds suffisants pour les initiatives et les projets des Conseils. Les cotisations des membres pour 2022-2023 resteront les mêmes et les informations sont dans le classeur. Les factures ont été envoyées aux membres.</li> <li>Catherine Bennett, EDSC/Service Canada, remercie Linda Maljan pour son travail bénévole en tant que trésorière du CPSFP. Elle informe les membres qu'il existe des fonds disponibles pour les projets menés par le CPSFP et les Conseils mixtes.</li> <li>Mark Burns, YT, mentionne qu'ils ont des fonds disponibles et que les membres aimeraient collaborer à des projets de portée pancanadienne. Ce serait un excellent moyen de faire avancer les initiatives. Il encourage les membres à réfléchir à la meilleure façon d'utiliser les ressources pour faire avancer les sujets prioritaires.</li> </ul>  | Aucune mesure de suivi n'est indiquée. |
| 5. | <p><b>ANALYSE DU PARTAGE DE L'INFORMATION (voir l'ONGLET 5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maria Luisa Willan, Secrétariat de l'ISAC, donne un aperçu de l'analyse du partage de l'information du CPSFP. Elle indique que Pavel Chernousov a obtenu le contrat en tant que nouvel analyste de recherche du comité de recherche. Pavel apportera son soutien aux activités du Comité de la recherche : bulletin d'information quotidien, rapports de recherche mensuels, mise à jour et maintenance du répertoire public de la recherche sur le site Internet de l'ISAC, ainsi qu'aux travaux d'autres Conseils ou aux demandes de recherche spécifiques des Conseils. Pavel appuiera également le développement de l'analyse du partage d'informations du CPSFP et du CDPISP.</li> </ul> <p>La collecte de l'information partagée par les administrations leur donne l'occasion de documenter les problèmes ou les besoins de prestation de services qu'elles rencontrent actuellement. Le partage de ces informations permet une collaboration interjuridictionnelle entre les CPSFP afin d'appuyer la résolution de problèmes et l'apprentissage afin de relever les défis et de faire avancer les objectifs (c'est-à-dire l'échange des pratiques exemplaires, des leçons apprises et des projets-pilotes). Les organisations FPTM ont cerné des domaines spécifiques où une collaboration interjuridictionnelle serait bénéfique. Les domaines prédominants mentionnés par les administrations ont été regroupés dans les domaines suivants : transformation numérique, habilitation numérique, identification numérique, expérience de prestation de services omnicanale, amélioration de l'expérience client et amélioration de la gestion des services.</p> <p>Maria Luisa indique que la plupart des priorités en matière de prestation de services mentionnées dans les documents de partage de l'information du CPSFP s'harmonisent avec les priorités stratégiques des Conseils mixtes en ce qui concerne l'identité numérique, les services centrés sur le client et la recherche et l'intelligence stratégique. Pour le CPSFP, les services numériques et assistés par l'IA centrés sur le citoyen continuent d'être la priorité de prestation de services la plus signalée dans tous les gouvernements. Alors que la pandémie de la 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 réalisés pour changer les pratiques dépassées de prestation de services en faveur d'une approche plus moderne et en ligne. En plus d'améliorer la compétence et la sensibilité culturelles de leur personnel, les administrations s'efforcent de rendre les services du secteur public plus accessibles, plus faciles à utiliser pour les clients et plus adaptés aux individus et aux collectivités. Des efforts considérables sont déployés pour faciliter la prestation de services aux entités commerciales.</p> <p>Les organisations FPTM doivent faire face à la cohorte actualisée de services et de programmes qui avaient été créés pendant et après la pandémie de la COVID-19. Sur la base des progrès continus des taux de vaccination et de l'amélioration</p> | Aucune mesure de suivi n'est indiquée. |

des indicateurs clés de la santé publique et des soins de santé, les gouvernements continuent de se concentrer sur les mesures de redressement et de réouverture, avec un fort attachement aux considérations commerciales. À ce titre, les organisations FPTM se concentrent sur les domaines de prestation de services suivants dans les phases actuelles de rétablissement et de post-rétablissement.



|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <p>Les organisations FPTM ont également souligné les initiatives et les résultats actuels et en cours dans leurs administrations. Le secrétariat de l'ISAC travaillera avec ces administrations pour avoir la possibilité de présenter ce travail lors des prochaines réunions du CPSFP ou du CM, ou lors d'événements d'apprentissage. Maria Luisa a noté que l'analyse du partage de l'information du CDPISP a également été partagée avec les membres du CPSFP dans le classeur de la réunion pour leur information.</p>  |  |
| 6. | <p><b>PROCHAIN ORDRE DU JOUR, CPSFP (Voir l'ONGLET 6)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Catherine Bennett, coprésidente du CPSFP, EDSC/Service Canada, déclare que le prochain ordre du jour reflète les priorités du CPSFP que les membres ont relevées lors de la réunion d'octobre. Le Secrétariat a fait en sorte que cet ordre du jour soit aussi pertinent que possible sur la base des priorités du CPSFP. Elle encourage les membres à envoyer leurs commentaires sur ces points à Maria Luisa ou aux co-présidents.</li> <li>Maria Luisa Willan encourage les membres à remplir le formulaire d'évaluation et à donner leur avis sur les sujets d'intérêt pour l'ordre du jour des prochaines réunions.</li> </ul>   | Aucune mesure de suivi n'est indiquée. |
| 7. | <p><b>Autres affaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maria Luisa Willan informe les membres qu'il existe un rapport de mise à jour du centre de contact, et elle souligne que le groupe recherche des représentants des administrations suivantes : T.-N.-L., Î.-P.-É., NU, YT. Les membres de ces administrations sont encouragés à identifier des membres pour le centre de contact.</li> <li>Elle déclare que l'ISAC continue à travailler sur la liste des actions à entreprendre.</li> <li>Mark Burns, coprésident du CPSFP, YT, conclut que la réunion a donné lieu à des présentations fantastiques. En tant que dirigeants canadiens du secteur public responsables de la prestation de services, ces discussions nous aident à faire un meilleur travail et à renforcer notre capacité à prendre de bonnes décisions. Il remercie l'ISAC pour l'organisation des réunions, les présentateurs pour leur travail fantastique et les membres pour leur enthousiasme et leurs questions. Il remercie également Catherine Bennett, en tant que coprésidente, pour ses contributions et son soutien continu aux Conseils.</li> <li>Maria Luisa Willan note que Bev Dicks, membre du CPSFP, C.-B., prend sa retraite à la fin du mois de mars, et elle la remercie pour son soutien et sa contribution exceptionnelle aux Conseils pendant de nombreuses années.</li> </ul> <p>La réunion est levée à 14 h 50 HNE.</p> | Aucune mesure de suivi n'est indiquée. |

## Présence

### Co-présidents du CPSFP

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Catherine Bennett | EDSC/Service Canada |
| Mark Burns        | Yukon               |

### Membres du CPSFP

|                      |   |
|----------------------|---|
| Mark Arsenault       | Île-du-Prince-Édouard                           |
| Gail Boland          | Terre-Neuve-et-Labrador                         |
| Dafna Carr           | Ontario   |
| Shelley Darlington   | MSDO, région de Norfolk.                        |
| Bev Dicks            | Colombie-Britannique                            |
| Kathryn Durkin-Chudd | Manitoba  |
| Mark Healy           | Terre-Neuve-et-Labrador                         |
| Roxanne Hersack      | Alberta   |
| Gillian Latham       | Nouvelle-Écosse                                 |
| Michelle MacFarlane  | Nouvelle-Écosse                                 |
| Linda Maljan         | Territoires du Nord-Ouest                       |
| Rene Nand            | MSDO, région de Peel.                           |
| Michelle Orth        | MSDO, région de Peel.                           |
| Denis Poirier        | Services aux Autochtones du Canada              |
| Adriana Poveda       | Colombie-Britannique                            |
| Judy Ross            | Nouveau-Brunswick                               |
| Pirthipal Singh      | Innovation, science et développement économique |
| Jackie Stankey       | Alberta.  |
| Silvano Tocchi       | Agence du revenu du Canada                      |

#### Observateurs du CPSFP

|                  |  |
|------------------|--|
| Linnea Blum      | Yukon  |
| Jamila Bourgeois | EDSC/Service Canada                          |
| Alex Coleman     | Ontario                                      |
| Edward Dodd      | Ontario                                      |
| Jason Doiron     | Territoires du Nord-Ouest                    |
| Cathy Evans      | Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. |
| Robin Flaherty   | EDSC/Service Canada                          |
| Dawn Foster      | Ontario                                      |
| Tommy Grouev     | EDSC/Service Canada                          |
| Dawn Lawson      | Agence du revenu du Canada                   |
| Margo McCarthy   | EDSC/Service Canada                          |
| Trevor Milne     | EDSC/Service Canada                          |
| Allison Muzyka   | EDSC/Service Canada                          |
| Kitiya Myles     | Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. |
| Philcy Philip    | Ontario                                      |
| Kristy Ready     | Agence du revenu du Canada                   |
| John Roberts     | Ontario                                      |
| Charles Ruby     | Québec                                       |
| Nataliya Rylska  | EDSC/Service Canada                          |
| Tracy Scott      | Agence du revenu du Canada                   |
| Louise Simos     | Ontario                                      |
| Anna Slavina     | Manitoba                                     |
| Gabe Talarico    | Ontario                                      |
| Tracy Wood       | Île-du-Prince-Édouard                        |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Dan Batista                  | Directeur exécutif, ISAC.                            |
| Michael Dziong               | ISAC   |
| Linda Robins                 | ISAC   |
| <b>Secrétariat de l'ISAC</b> |  |
| Maria Luisa                  | Directrice, Conseils nationaux (CPSFP et CDPISP).    |
| Stefania Silisteanu          | Coordinatrice, Conseils nationaux (CPSPP et CDPISP). |