

RÉUNION DU CONSEIL DE LA PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP) Le 28 octobre 2021

Compte rendu des décisions v2

Point	Sujets de discussion	Décision ou mesure
1.	<p>Mark Burns, coprésident du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP), Yukon, prononce un mot de bienvenue.</p> <p><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES</u></p> <p>A) Approbation du compte rendu des décisions de la réunion virtuelle du CPSSP du 25 février 2021. Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP du 25 février 2021 est approuvé sans modification.</p> <p>B) Adoption de l'ordre du jour de la réunion virtuelle du CPSSP du 28 octobre 2021 L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 28 octobre 2021 est adopté, sans modification.</p>	<p><u>Décision n° 1</u> Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP du 25 février 2021 est approuvé sans y apporter de modification.</p> <p><u>Décision n° 2</u> : L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 28 octobre 2021 est adopté sans modification.</p>
2.	<p>2. IDENTITÉ NUMÉRIQUE – Rapport d'étape sur l'identité numérique et la preuve de vaccination (ONGLET 2)</p> <p>Peter Watkins (dirigeant du programme d'identité numérique pancanadienne) présente un rapport d'étape sur les travaux sur l'identité numérique. Il reconnaît le soutien et le travail des experts d'administration en identité numérique (EAIN). Il rappelle aux membres que chaque administration est représentée à la table des EAIN et que les membres devraient communiquer avec leurs EAIN pour être informés de ce dossier. L'un des objectifs de la table des EAIN est d'informer les membres du Conseil sur ce dossier. Peter parle des éléments clés du plan pancanadien sur l'identité numérique, de la prochaine étape pour faire progresser la confiance ou l'identité numérique pancanadienne, il présente le concept d'un tableau de bord pour évaluer le niveau d'état de préparation de l'administration pour faire progresser l'identité numérique et les conditions pour faire progresser la mise en œuvre. (<i>Veillez consulter l'ONGLET 2 dans la trousse de réunion</i>)</p> <p>Conditions pour faire progresser la mise en œuvre d'une solution d'identité et de confiance numérique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorité obligatoire : L'organisation doit démontrer un engagement clair à améliorer les services numériques. Fournir aux clients leurs données sous une forme numérique fiable doit être une priorité dans tous les ordres de gouvernements. 	<p><u>Mesure de suivi n° 1</u> : Peter Watkins présentera à la table des SM FPT les leçons tirées de la mise en œuvre de la preuve de vaccination pour éclairer l'avancement de l'identité numérique.</p> <p><i>Peter Watkins continuera d'informer les membres sur le travail lié à l'identité numérique au sein des Conseils mixtes.</i></p>

2. Haute direction : Attribuer la tâche de production et de supervision d'une solution d'identité et de confiance numérique à un rôle de chef de file. Une responsabilité essentielle de ce rôle devrait être de mobiliser les dirigeants de toutes les organisations. Une ressource dédiée à la réalisation de ce travail est essentielle parce que des solutions pour la confiance et l'identité numériques sous-tendent la portée d'une organisation unique.
3. Fonds engagés : Veiller à ce que le budget nécessaire ait été alloué pour achever le travail. Le budget devrait prévoir les possibilités d'élargissement au cours de l'exercice afin de s'assurer que les équipes peuvent être regroupées.
4. Équipes de la prestation pour la mise en œuvre et les opérations : Veiller à ce qu'il y ait une équipe interne solide et compétente de fonctionnaires dévoués pour appuyer le travail d'une solution de confiance et d'identité numérique. Augmenter les capacités des entrepreneurs ou des fournisseurs experts dans des domaines précis (c.-à-d., développement de logiciels, conception de services et mise en œuvre).
5. Collaboration ouverte et harmonisation entre les administrations : Veiller à ce que toutes les administrations adoptent l'utilisation de méthodes modernes, souples et numériques pour la conception, le développement et la prestation. Cela réduira les risques et accélérera la mise en œuvre. L'ouverture et la collaboration produiront également des résultats et stimuleront l'harmonisation entre les administrations.

Discussion entre les membres

- Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) fait remarquer qu'il existe actuellement une preuve téléchargeable du certificat de vaccination disponible dans la plupart des provinces. Cela est possible en utilisant le code QR, les clés publiques et la capacité de vérifier les émetteurs, pour que les personnes aient confiance en ceux qui ont créé les justificatifs. Il veille à ce que le contenu du certificat n'ait pas été modifié après sa création. Il y a des données fondamentales, un justificatif de l'identité de la personne (identité numérique). Il a demandé à Peter de parler de l'évolution des données de personne vérifiée et de la façon dont cela ressemblerait en utilisant la preuve de vaccination comme cas d'utilisation.

Peter Watkins (dirigeant du programme d'identité numérique pancanadienne) répond que, pour faire avancer l'identité numérique, il faut améliorer de nombreux aspects de la solution qui a été déployée comme preuve de vaccination. Le Groupe de travail sur la preuve de vaccination s'est rapidement réuni et fonctionne bien, mais il n'est pas extensible à d'autres choses. Il faut établir un lien entre l'information qui est conservée dans un secteur de programme (dossiers de santé) et l'information liée à la légitimité de la personne pour faire correspondre le nom à la date de naissance. Il y a de grandes populations, les noms et les dates de naissance qui correspondent à plusieurs personnes, mais dans certaines circonstances, les noms des personnes ne sont pas harmonisés dans la base de données. Un justificatif d'identité d'une personne vérifiée aurait pu être pris en compte dans la création de la preuve de vaccination, bien qu'il n'y ait pas eu de temps pour y travailler. Les administrations ont été pressées de créer une preuve de vaccination en quelques semaines. En plus de la personne vérifiée, il faut aussi une preuve d'inscription et de propriété d'entreprise. L'entreprise doit fournir une preuve d'identité de la personne vérifiée. Les aspects fondamentaux de cette question ne peuvent être ignorés. Ce problème doit être résolu pour avoir des services et expériences numériques crédibles. Pour que cela fonctionne dans l'ensemble du pays (interopérabilité), toutes les administrations, de même que les statistiques de l'état civil et les registraires des organisations, doivent travailler ensemble. Certaines administrations ont des services numériques qui éprouvent des difficultés parce qu'ils ne peuvent pas mobiliser des utilisateurs en dehors de leur province, car ils n'ont pas les justificatifs des personnes vérifiées des autres administrations. Il est important de

<p>trouver un moyen de le faire, d'aller au-delà des simples discussions et des projets pilotes et de procéder à la mise en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catherine Bennett (coprésidente de CPSSP, emploi et développement social Canada [EDSC/Service Canada]) remercie Peter et déclare que le tableau de bord (l'état de préparation des administrations à faire progresser l'identité numérique) est un excellent aperçu et devrait être utilisé pour faire progresser l'identité numérique. Chaque administration a ses propres priorités, ses propres besoins et un mandat spécifique, mais si les personnes veulent faire progresser l'identité numérique, ils doivent structurer un type de dialogue différent. Elle demande si Peter pouvait faire une présentation à la table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux (SM FPT) sur la collaboration en matière de prestation de services. La preuve de vaccination est un excellent cas d'utilisation; toutefois, on doit commencer à examiner l'identité numérique dans la prestation des services, ce que nous avons jusqu'ici appris au sujet de l'identité numérique au Canada en termes d'obstacles, de défis, de la façon dont nous pouvons résoudre ce problème pour aller de l'avant. Il vaut mieux communiquer la proposition de valeur aux cadres supérieurs. • Bev Dicks (Colombie-Britannique) fait remarquer que l'intérêt des sous-ministres à l'égard de l'identité numérique est extrêmement élevé. Les membres des Conseils, en tant que chefs de file de la prestation des services dans l'ensemble du Canada, ont l'occasion de prendre en charge et d'aller de l'avant. <p>Peter Watkins répond qu'il comprend qu'il peut être difficile pour certaines administrations de dire qu'elles n'ont pas le mandat ou la vraie responsabilité de chef de file pour faire avancer la question de l'identité numérique. Cela a besoin d'une haute priorité et cela est d'ailleurs considéré comme une haute priorité depuis de nombreuses années. Certaines personnes veulent reconnaître le travail acharné qu'elles font, mais sont-elles vraiment en train de fonctionner avec un mandat, un budget et des équipes qui leur permettent de fonctionner en tant que priorité élevée et susceptible de fournir des résultats escomptés?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mark Burns fait remarquer que l'élément important pour le CPSSP, c'est la confiance dans la prestation des services partout au pays. Peter formule une analyse de rentabilisation, qui lie l'identité numérique à l'appui à la reprise des activités et au progrès économique. Ce sera une proposition de valeur convaincante qui stimulera l'adoption de l'identité numérique de la même façon que ce l'a été avec la livraison rapide de la preuve de vaccination. La question du CPSSP est de savoir s'il s'agira d'une proposition de valeur convaincante à l'échelle du Canada pour maintenir l'élan sur l'identité numérique et à un rythme urgent et important comme nous l'avons vu avec la preuve de vaccination. La relance des activités dans le contexte de pandémie sera-t-elle suffisamment convaincante pour que cela atteigne la ligne d'arrivée? L'identité numérique est-elle plus importante que tous les autres aspects qui rentrent en concurrence pour obtenir du temps, de l'attention et des ressources à l'échelle du pays? Que pensent les membres de cette proposition de valeur pour la relance économique? L'identité numérique joue un rôle important dans cette relance. • Judy Ross (Nouveau-Brunswick) déclare que l'économie du N.-B. se porte bien et, d'une certaine manière, bien mieux qu'avant la pandémie. Sa population et leurs recettes fiscales ont augmenté. Elle n'est pas certaine si l'identité numérique était une priorité pour le Nouveau-Brunswick. Les soins de santé sont une priorité, et il y a de nombreuses autres priorités gouvernementales plus importantes que la reprise économique et l'identité numérique. Elle demande pourquoi on est passé de l'orientation vers les citoyens à l'orientation vers les affaires, étant donné les progrès dont on a besoin avec l'identité de santé et la preuve de vaccination, et pourquoi ne s'appuie-t-on pas sur ces aspects plutôt que de passer aux affaires? 	
--	--

<p>Peter Watkins répond que l'objectif ici, en mentionnant la relance économique, est d'essayer de construire un argument descriptif ou convaincant qui permettrait aux cadres supérieurs de miser sur la façon de faire progresser l'identité numérique. L'identité numérique joue un rôle plus important dans cette relance économique. De nombreuses administrations sont en train de moderniser leurs registres d'entreprises. Il y a beaucoup de frais généraux dans l'exploitation et l'administration des petites entreprises au Canada. Les transactions pourraient avoir une valeur qui pourrait être activée pour cela. Quel type de description partagée pourrait être élaborée et qui serait encourageante et susceptible de faire avancer cela. Il faut cesser de penser que l'identité numérique est quelque chose d'abstrait, mais plutôt de comprendre qu'il s'agit ici d'un vecteur capable de moderniser l'inscription des entreprises afin d'appuyer la relance économique (preuve numérique d'inscription et de propriété d'entreprise) et de mobiliser d'autres partenaires dans ce travail, comme les registraires des entreprises.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jackie Stankey (Alberta) est d'accord avec les commentaires d'EDSC et de la C.-B. en lien avec la table des sous-ministres en ce qui a trait à la preuve de vaccination dans leurs administrations qui ont été élaborées au niveau fédéral pour les voyages internationaux. Avant de passer aux entreprises, devrait-on miser sur la façon dont cela allait fonctionner? Ces justificatifs seraient-ils délivrés une fois seulement ou bien à la fois dans chaque administration puis pour les voyages? Il serait avantageux de mettre en exergue tous les éléments essentiels. Pour les voyages intérieurs, l'Alberta prévoit que ses citoyens se déplaceront entre les provinces et les territoires. La feuille de route de la prochaine étape comporte une description sur le rétablissement des affaires. Les organismes à but non lucratif sont-ils couverts par ce programme d'affaires? Elle recommande de trier l'identité des citoyens, de l'obtenir et de la solidifier avant de passer au volet des affaires, afin de tirer parti de l'identité des citoyens pour les affaires. Elle demande s'il y avait des d'interconnexions et des dépendances à ce niveau. Colin McDonald (Manitoba) affirme que le fait de commencer par les affaires est une bonne chose étant donné que les affaires sont un endroit sûr. Lorsqu'ils ont conçu leurs modèles pour la carte d'immunisation, ils ont élaboré certaines des exigences sous-jacentes pour l'identité numérique et la façon dont cela interagirait avec leurs plus gros clients du domaine des soins de santé. Ils avaient une vision en tête à l'époque, et ils peuvent l'utiliser dans l'identité numérique. Les autres services gouvernementaux sont-ils prêts à tirer profit des identités numériques et à les utiliser? Il y a des obstacles législatifs, réglementaires et autres pour y parvenir, mais ce n'est pas impossible, il y a beaucoup de planification et de réflexion à faire en lien avec les politiques, la législation et la technologie, sachant que cette dernière constitue la partie la plus facile. <p>Peter Watkins répond qu'il aimerait que la collectivité soit motivée à faire progresser le travail sur l'identité numérique. Il a été impressionné par la façon dont toutes les administrations ont réussi à surmonter les complexités du programme lié à la preuve de vaccination. Ils pourraient se réunir et trouver un moyen d'aborder les problèmes et de les résoudre. Ils ne savent peut-être pas quels sont les problèmes avant de commencer à travailler sur ce sujet, mais ils doivent commencer quelque part. Les Conseils peuvent-ils contribuer à faire avancer les travaux dans cette direction?</p> <ul style="list-style-type: none"> Bianca Tomazeli (Association des systèmes d'information municipale [ASIM], Ville de Montréal, coprésidente du Groupe de travail sur les sources ouvertes) déclare qu'elle travaille avec six grandes villes du Canada sur l'identité numérique. À Montréal, ils avaient cette priorité avant la COVID et, au début de la pandémie, ils ont constaté une grande urgence de fournir des services en ligne à l'échelle municipale. Ils doivent identifier et confirmer l'identité d'une personne ou d'une entreprise. Ils offrent des services aux citoyens et aux entreprises. Ils essaient de régler et de surmonter tous les problèmes mentionnés par Peter. Il y a une possibilité pour le groupe d'EAİN, et il est important de 	
--	--

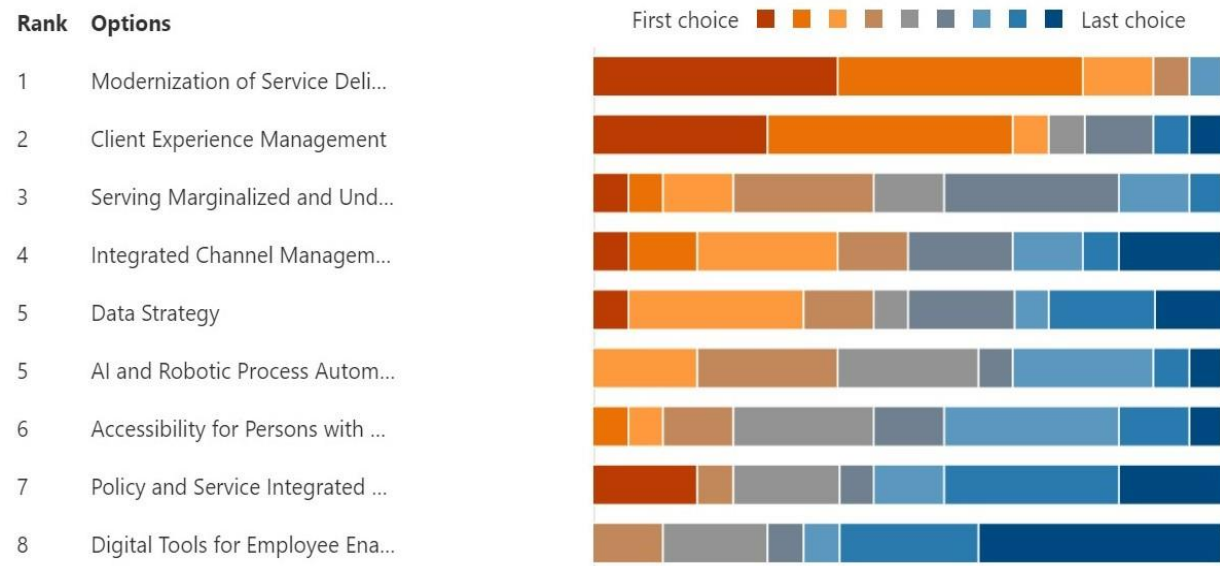
	<p>tirer parti de ceux qui sont de petites administrations ou qui ont différents types de problèmes. Le besoin de prestation de services au niveau des villes est plus élevé que celui des provinces et du gouvernement fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rob Devries (Ontario) réaffirme que le besoin d'identité pour les villes est réel et pressant. Ils doivent apprendre les uns des autres. Il y a des administrations comme l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Québec et l'Ontario qui passent par cette question en ce qui concerne les autorités juridiques dont elles ont besoin, les apprentissages applicables aux justificatifs de vaccination qu'elles délivrent, les données aux citoyens dans un format qui leur confère un contrôle sur celles-ci. Si on n'agit pas maintenant, il y a lieu d'utiliser ces données de manière irresponsable. Ils ont vu les fournisseurs de portefeuilles et les tiers entrer rapidement sur le marché. Ils vont recourir au gouvernement sur la question de la création d'identité de base et secondaire. Le gouvernement est le fondement de la confiance quant au contrôle de l'émission et à l'utilisation de l'identité. Les risques sont réels et il est nécessaire d'y réfléchir et d'agir rapidement. 	
3.	<p>RECHERCHE ET RENSEIGNEMENT STRATÉGIQUES – Importance de la recherche sur la satisfaction des citoyens (consulter l'ONGLET 3)</p> <p>Richard Dalpé et Tareq Al-Shumari, coprésidents du Comité de recherche, ont fait un examen du mandat du Comité de recherche, qui consiste à déterminer les principales constatations du sondage des Citoyens en tête et à recommander des mesures que les Conseils pourraient prendre pour définir les prochaines étapes.</p> <p>Recommandations à l'intention des Conseils mixtes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Réputation du service : Charger le comité de recherche d'effectuer une analyse des recherches disponibles afin d'approfondir cette tendance en déterminant la réputation du service à titre de sujet qui doit figurer dans le rapport exécutif mensuel du Conseil mixte. 2. Notes de l'ensemble national de services : Invite l'ISAC et Ipsos à une réunion du Conseil mixte afin de discuter davantage des données qui illustrent ce déclin et d'en faire part. 3. Tendances d'utilisation des canaux : Cerner les tendances de l'utilisation des canaux en ligne à titre de sujet qui doit figurer dans le rapport exécutif mensuel du Conseil mixte. Le comité de recherche étudiera les recherches disponibles pour analyser cette tendance. 4. Attente et délai d'attente en ligne : Les Conseils mixtes devraient organiser une séance sur cette question afin de déterminer des stratégies pour réduire l'écart entre les attentes des clients en ce qui concerne les délais de prestation des services. 5. Identité numérique : Le programme d'identité numérique du Conseil mixte devrait tirer parti des constatations du rapport pour appuyer les travaux en cours visant à élaborer le Plan pancanadien en matière d'identité numérique. 6. Perception de la réponse du gouvernement à la COVID-19 : Examiner la perception des clients à l'égard des efforts d'intervention du gouvernement dans le cadre du programme de la COVID-19 au cours d'une année afin de déterminer s'il y a un effet à long terme sur les niveaux de satisfaction des clients. <p>Questions de discussion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles recommandations du rapport, le cas échéant, devraient être suivies par le CPSSP? • Comment le comité de recherche peut-il contribuer à faire progresser ce travail? • Comment les constatations du CA2020 peuvent-elles influencer le mandat ou les activités à venir du CPSSP et des Conseils mixtes? <p>Discussion entre les membres</p>	<p>Mesure de suivi n° 2A : L'ISAC rendra compte sur une analyse des résultats du CA2020 sur les notes de réputation du service afin d'approfondir cette tendance (niveaux élevés de réputation de service par rapport à des niveaux inférieurs de satisfaction d'expérience de service).</p> <p>Mesure de suivi n° 2B : On a demandé aux membres du CPSSP de partager tous les travaux ou résultats de recherche sur la satisfaction des citoyens afin de mieux éclairer la discussion sur la mesure et la compréhension de la satisfaction des clients, p. ex., par segment de clients.</p> <p>Mesure à prendre n° 2C Les coprésidents du Comité de recherche examineront les résultats du sondage sur les recommandations pour planifier les activités de recherche à venir ou utiliseront</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Catherine Bennett (coprésidente du CPSSP, EDSC/Service Canada) s'informe sur les données désagrégées qui sont très préoccupantes pour le gouvernement du Canada et sur la nécessité d'examiner sous la ligne de tendance. Y a-t-il des groupes de Canadiens qui sont moins satisfaits de leur expérience ou qui émettent des réserves importantes au sujet de la prestation des services? Pouvons-nous mieux comprendre la base de clients, où ces disparités existent, afin d'assurer une meilleure conception des services pour répondre aux préoccupations, aux besoins et aux préférences? Peut-on examiner davantage ce domaine? <p>Richard Dalpé répond que ce serait une excellente occasion pour le CPSSP d'approfondir les versions ultérieures du sondage dans ce domaine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dan Batista (directeur général de l'ISAC) ajoute que le travail de recherche sur la satisfaction des citoyens a un sens limité en termes démographiques et n'a pas ce niveau de précision. Il est toutefois possible de tirer parti de ces données et d'effectuer une analyse plus approfondie. Il y a une dichotomie qu'il convient de souligner entre les niveaux élevés de réputation de service par rapport aux niveaux inférieurs de satisfaction d'expérience de service. Cela montre qu'il y a beaucoup de choses en cours, il y a de nouvelles approches dans le domaine qui examinent l'engagement émotionnel et ce que ressentent les citoyens. L'ISAC commence à examiner cet angle émotionnel qu'il soumettra aux Conseils dans un proche avenir. L'ISAC a conçu l'étude en quatre vagues, et c'était important parce que nous pouvions voir l'incidence dès le début. Une grande partie de cela est liée à la confiance dans les dirigeants du gouvernement ou du secteur public et les politiciens. Quand on voit l'interaction initiale diffusée au public sur ce qui se passait, en tenant les personnes informées, les notes ont grimpé. Au fil du temps, la fatigue a pris de l'ampleur, les soupçons, l'insatisfaction avec le même message, il y a un affaiblissement de la réputation du service dans les dernières vagues de l'étude. Il y a beaucoup à examiner au cours de cette période. Nous avons l'occasion d'aller plus loin pour fournir une plus grande précision sur ce qui se passe. • Catherine Bennett fait remarquer que la plupart des administrations effectuent des recherches sur la satisfaction de la clientèle et qu'il serait utile de prendre certaines des principales constatations et de faire un tour d'horizon sur Citoyens en tête. Elle demande aux membres de partager d'autres documents ou les résultats de recherche sur la satisfaction des citoyens disponibles, car cela peut contribuer à cette discussion. <p>Au cours de la réunion, un sondage a été effectué pour permettre aux membres de classer les recommandations par ordre de priorité.</p> <p><u>Résultats du sondage par ordre de priorité</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tendances de l'utilisation des canaux : 32 % (15) 2. Identité numérique : 21 % (10) 3. Attente du délai d'attente en ligne : 15 % (7) 4. Réputation des services : 13 % (6) 5. Notes de l'ensemble national de services : 8 % (4) 6. Perception de la réponse du gouvernement à la pandémie : 8 % (4) 	<p>les thèmes des rapports exécutifs mensuels.</p>
---	--

	Les coprésidents du comité de recherche examineront les résultats du sondage pour planifier les activités de recherche à venir ou utiliseront les thèmes des rapports exécutifs mensuels.	
4.	<p>LA VOIE À SUIVRE POUR LE CPSSP (consulter l'ONGLET 4)</p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) présente la voie à suivre de CPSSP.</p> <p><u>Perspectives d'avenir – Possibilités pour le CPSSP</u> Au-delà de la COVID-19 et des incidences sur la prestation de services à long terme dans la nouvelle norme, il y a des possibilités d'accroître la proposition de valeur du CPSSP :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ En élaborant un programme pour l'avenir qui : <ul style="list-style-type: none"> • Permet au Conseil d'être à l'avant-garde de l'évolution stratégique du service pour ce qui a trait aux questions et aux tendances émergentes qui préoccupent ou qui occuperont bientôt les dirigeants de service. • Optimise les possibilités d'utiliser les principales leçons tirées des discussions stratégiques pour mobiliser les autres de façon proactive et éclairer les efforts et les résultats des administrations. ▶ En réfléchissant sur l'approche et sur le format des réunions du CPSSP pour : <ul style="list-style-type: none"> • Mieux tirer parti de la confiance des membres et des experts en la matière pour permettre au CPSSP d'être le moteur de l'innovation qui améliorera l'expérience des clients pour les services gouvernementaux. • Animer des forums plus interactifs (p. ex., des discussions de groupe) qui réunissent des experts en la matière au sein des administrations et d'autres secteurs. ▶ En établissant une relation plus étroite avec la table des SM FPT pour : <ul style="list-style-type: none"> • Établir une relation symbiotique qui permet au CPSSP et à la table des SM FPT de façonner et d'apporter le leadership dans le paysage de la prestation des services de l'avenir. <p><u>Questions de discussion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Les membres conviennent-ils que les principales priorités cernées par le vote des membres sont celles que le CPSSP devrait aborder au cours des 6 à 9 prochains mois? <p><u>Résultats du classement des sujets par les membres du CPSSP par ordre de priorité</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Modernisation de la prestation des services 2 Gestion de l'expérience des clients 3 Services auprès des populations marginalisées et mal desservies 4 Gestion intégrée des modes de service 5 Stratégie relative aux données 6 Intelligence artificielle - automatisation des processus robotisée 7 Création de services accessibles aux personnes handicapées 8 Conception intégrée et agile des politiques et des services 9 Outils numériques pour l'habilitation des employés <p><u>Pour obtenir les résultats complets du sondage, cliquez sur le lien suivant :</u> https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=5cGAW45ZI0-mQnK53fZj62kPjvbwIGNNsrV3QxPkGERUMkJHMVA3WVNSS1RIWEdNU1NUNDJIRIVWWS4u&AnalyzerToken=QISm36OPgvz01ethDnG6is6Fn4ZLQjwj</p>	<p>Mesure de suivi n° 3 Les résultats du classement des sujets d'intérêt par les membres par ordre de priorité pour la planification des ordres du jour des prochaines réunions du CPSSP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modernisation de la prestation des services 2. Gestion de l'expérience des clients 3. Services auprès des populations marginalisées et mal desservies 4. Gestion intégrée des modes de prestation 5. Stratégie relative aux données 6. Intelligence artificielle et automatisation des processus robotisée 7. Création de services accessibles aux personnes handicapées 8. Conception intégrée et agile des politiques et des services 9. Outils numériques pour l'habilitation des employés. <p>Le Secrétariat de l'ISAC travaillera avec les coprésidents du CPSSP pour l'élaboration de l'ordre du jour provisoire pour les prochaines réunions du CPSSP.</p>

1. Please RANK the following topics in order of priority (1: most important to 9: least important)

[More Details](#)



Mark Burns cherche à connaître les autres domaines qui constituent de principaux enjeux à faire progresser et les nouveaux sujets qui devraient éclairer les priorités actuelles ou devenir de nouveaux domaines d'intérêt. Quels sont les sujets qui ont été abordés au cours des 12 derniers mois et qui devraient être repris pour des discussions ou des actions supplémentaires?

► En ce qui concerne le mécanisme et le processus :

- Les membres conviennent-ils qu'il est nécessaire de préparer, d'élaborer et de structurer ces points à l'ordre du jour en faisant appel aux bons experts en la matière afin de produire des résultats significatifs – le « pourquoi du service » - et de positionner le CPSSP comme des leaders d'opinion pancanadiens et gouvernementaux?
- Les membres sont-ils en mesure de diriger ou de co-diriger les points à l'ordre du jour en collaboration avec l'ISAC, les coprésidents du CPSSP et les groupes de travail ou les communautés de pratiques connexes pour que cela se concrétise?

► Les membres estiment-ils qu'il soit utile d'établir une relation symbiotique plus forte avec la table des SM FPT afin d'influencer la prestation de meilleurs services aux Canadiens? L'invitation des coprésidents de la table des SM FPT à une discussion avec le CPSSP pourrait-elle être utile?

Prochaines étapes

- Rédiger l'ordre du jour stratégique prospectif du CPSSP pour les six à neuf prochains mois en fonction des résultats du sondage de la réunion d'aujourd'hui.
- Mettre en œuvre les décisions et les mesures de suivi entourant la planification des réunions du CPSSP et tirer parti des efforts et de la discussion des SM FPT.

Catherine Bennett indique qu'il y a une table des SM FPT sur la prestation des services et qu'il y a une possibilité de collaboration entre les deux tables pour mieux comprendre les enjeux et les possibilités liés à la prestation des services. Il est possible d'établir un lien plus étroit entre la table du CPSSP et des SM FPT, en respectant la nature unique de chaque table, puisque le CPSSP n'est pas constitué pour rendre compte à la table des SM, mais les deux peuvent profiter d'interactions mutuelles. Comment pouvons-nous établir cette relation avec la table des SM FPT afin de renforcer la collaboration en matière de prestation de services?

Discussion entre les membres

- Jackie Stankey (Alberta) mentionne que certains sujets sont interreliés. Les deux premiers sujets sur la modernisation de la prestation des services (suivi rapide avec la pandémie) ont également été passés au numérique, étant donné que les centres de contact ont été touchés. Les services à la population marginalisée et mal desservie sont très opportuns. L'Alberta et EDSC/Service Canada travaillent en étroite collaboration avec des séances de mobilisation en Alberta pour approfondir ces questions. Il s'agit d'une conversation opportune pour s'assurer que les populations ne sont pas laissées pour compte. Les outils numériques pour l'habilitation des employés étaient également importants, puisqu'ils donnaient à McKinsey une présentation sur l'avenir de la présentation sur le travail et la compréhension de leur effectif, de leur talent et de la façon dont ils vont continuer à fonctionner à l'avenir, en leur fournissant les outils numériques, ce qui reste encore une lacune actuellement. C'est également un sujet de discussion en cours à la table des sous-ministres.
- Bev Dicks (C.-B.) remercie Mark et Catherine pour la présentation. Elle remercie également Mark pour son énergie et sa passion pour souligner la valeur du CPSSP en tant que table d'amélioration de la prestation des services. Cette table peut travailler en collaboration et faire avancer les choses partout au Canada. Le CPSSP peut apporter à la table des sous-ministres les réussites sur ce qui a été accompli et les enjeux ou les défis auxquels nous sommes confrontés, la table des sous-ministres peut en retour ajouter de la valeur en aidant à faire avancer ces discussions à un niveau plus élevé et même en aidant à mobiliser des ressources.

Catherine Bennet fait remarquer que les coprésidents travailleront ensemble pour établir ces ponts et renforcer la relation entre la table des SM FPT et le CPSSP. Les coprésidents et l'ISAC travailleront sur les résultats du sondage et élaboreront un ordre du jour provisoire fondé sur les résultats de cette réunion. Elle demande aux membres d'envoyer d'autres commentaires sur ces sujets prioritaires ou sur ce qui manque dans la présentation.

Autres sujets relevés à la suite de la rétroaction sur l'évaluation de la réunion

- Les plaintes des clients et la gestion des plaintes, car nous avons constaté un changement dans la façon dont les clients interagissent avec nous pendant la crise de la COVID.
- L'avenir du travail en tant que sujet, car il est étroitement lié au 1 (service de modernisation), 2 (dépenses des clients) et aux outils ou talents numériques de gestion du capital humain.

5.	<p>Présentation de l'organisation des responsables municipaux de la prestation de services (MSDO) - Exécution dynamique : Apprentissage virtuel dans le Centre de contact avec la clientèle (ONGLET 5)</p> <p>Nicole Gittens-Johnson, formatrice, Connexions communautaires, excellence du service et innovation, municipalité régionale de Peel, et Kim Aldridge ont fait une présentation sur la prestation dynamique : Apprentissage virtuel dans le centre de contact avec la clientèle.</p> <p>Mark Burns (copräsident du CPSSP, Yukon) remercie Nicole pour la présentation.</p> <p>Aucun commentaire ni question n'est soulevé.</p>	<p><i>Aucune mesure de suivi n'est déterminée.</i></p>
6.	<p>Autres questions</p> <p>A. Copräsident pour les provinces et territoires pour 2021-2022</p> <p>Catherine Bennett remercie Mark Burns d'avoir accepté de continuer pour un an de plus à titre de copräsident pour les provinces et territoires.</p> <p>Maria Luisa Willan remercie Mark Burns pour son leadership au cours des deux dernières années et pour avoir accepté de continuer pour une autre année. Le secrétariat a lancé un appel aux coprésidents des provinces et territoires, mais il n'y avait pas de volontaire ni de mise en candidature pour le rôle. Mark accepte une prorogation d'un an, comme le permet le mandat du CPSSP.</p> <p>Les membres ont approuvé Mark Burns comme copräsident pour les provinces et territoires jusqu'en septembre 2022. Le secrétariat de l'ISAC cherchera à identifier un nouveau copräsident au début de 2022. Le nouveau copräsident pour les provinces et territoires prendrait la relève après la réunion de septembre 2022.</p> <p>B. Rapport de la trésorière du CPSSP</p> <p>Linda Maljan, trésorière du CPSSP, Nunavut, a déclaré que les documents financiers sont dans la trousse. Le CPSSP est en bonne santé financière, car les membres continuent de payer leurs cotisations. Ils disposent de fonds suffisants pour les initiatives et les projets des Conseils. Les états financiers vont jusqu'à la fin de juillet 2021, ils ne reflètent pas la décision prise par les membres après cette date. Les cotisations de membres pour 2022-2023 demeureront les mêmes et l'information est consignée dans la trousse.</p> <p>Maria Luisa Willan ajoute que les factures des cotisations annuelles pour 2022-2023 seront envoyées en janvier 2022.</p> <p>Catherine Bennett remercie Linda Maljan pour son appui en tant que trésorière et pour la mise à jour financière. Elle fait remarquer qu'en ce qui concerne la discussion sur les domaines sur lesquels le CPSSP souhaite miser, si davantage de ressources sont requises, ils pourraient tirer parti de ces fonds pour faire du travail.</p> <p>C. Partage de l'information du CPSSP</p>	<p>Décision n° 3 Les membres ont approuvé la prorogation d'un an de Mark Burns comme copräsident pour les provinces et territoires jusqu'en septembre 2022.</p> <p>Mesure de suivi n° 4 Le Secrétariat de l'ISAC enverra au début de 2022 un appel d'offres pour le poste de copräsident du CPSSP pour les provinces et territoires.</p>

<p>Maria Luisa Willan fait remarquer que le rapport sur le partage de l'information du CPSSP a été déposé à la réunion des Conseils mixtes. En fonction de la conversation sur la voie à suivre, il valide les questions communes à l'échelle du pays qui ont été cernées dans l'analyse. Elle ajoute que la liste des mesures de suivi du CPSSP est disponible dans la trousse de réunion. Le programme de présentation est en cours d'élaboration et le secrétariat travaillera avec les coprésidents du CPSSP sur l'élaboration de l'ordre du jour des prochaines réunions qu'il fera circuler aux membres lorsqu'il sera prêt.</p> <p>Elle informe les membres qu'il y a un rapport de mise à jour de la communauté de pratique du centre de contact, et elle souligne que le groupe est à la recherche des personnes qui peuvent le représenter auprès des administrations suivantes : Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nunavut et Yukon. Les membres de ces administrations sont invités à désigner un représentant.</p> <p>Catherine Bennett remercie le secrétariat de l'ISAC des mises à jour et du travail accompli et pour avoir préparé les réunions avec un ordre du jour intéressant et dynamique. Cela permet aux membres de miser sur les bonnes choses.</p> <p>Elle remercie tous les participants pour leur contribution.</p> <p>Mark Burns remercie les membres, les présentateurs et le secrétariat de l'ISAC. La séance est levée à 15 h HAE.</p>	
---	--

Participants

Coprésidents du CPSSP

Catherine Bennett	EDSC/Service Canada
Mark Burns	Yukon

Membres du CPSSP

Mark Arsenaault	Île-du-Prince-Édouard
Sylvain Beauchamp	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
Bev Dicks	Colombie-Britannique
Shelley Darlington	Représentant municipal de prestation de service, région de Norfolk .
Lori Doran	Services aux Autochtones Canada
Kathryn Durkin-Chudd	Manitoba
Sherry Fogwill remplace Mark Healy	Terre-Neuve-et-Labrador
Charlotte Steward Mitch Freeman	Anciens Combattants Canada
Roxanne Hersack	Alberta
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Michelle MacFarlane	Nouvelle-Écosse
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Michelle Orth	Représentant municipal de prestation de service, région de Peel.
Denis Poirier	Services aux Autochtones Canada
Lisa Raddysh	Saskatchewan
Sonya Read	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Judy Ross	Nouveau-Brunswick
Cameron Sinclair	Ontario
Jackie Stankey	Alberta

Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
Observateurs du CPSSP	
Tareq Al-Shumari	Ontario
Sultan Ahmed	EDSC/Service Canada
Claire Ashton	Colombie-Britannique
Jean-François Biron	Québec
Guillaume Charest	EDSC/Service Canada
Alex Coleman	Ontario
Angela Colombage	Manitoba
Richard Dalpé	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Rob Devries	Ontario
Ann Dolan	Nouveau-Brunswick
Jason Doiron	Territoires du Nord-Ouest
Edward Dodd	Ontario
Chris Durham-Valentino	EDSC/Service Canada
Cathy Evans	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
Robin Flaherty	EDSC/Service Canada
Michael Goit	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Paul Jackson	Innovation, Sciences et Développement économique Canada.
Marc-Etienne Joseph	EDSC/Service Canada
Margo McCarthy	EDSC/Service Canada
Colin McDonald	Manitoba
Trevor Milne	EDSC/Service Canada
Necie Moulard	Terre-Neuve-et-Labrador
Kitiya Myles	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
Adam Peters	Île-du-Prince-Édouard
Kristy Ready	Agence du revenu du Canada
Charles Ruby	Québec
Louis Simos	Ontario
Tracy Wood	Île-du-Prince-Édouard
Bianca Tomazeli	ASIM, Ville de Montréal
Dan Batista	Directeur général de l'ISAC
Peter Watkins	Dirigeant du programme, Identité numérique pancanadienne.
Michael Dziong	Gestionnaire de recherche, ISAC.
Linda Robins	Directrice de l'exploitation
Secrétariat de l'ISAC	
Maria Luisa	Directeur, Conseils nationaux (CPSSP et CDPISP).
Stefania Silisteanu	Coordonnatrice, Conseils nationaux (CPSSP et CDPISP).