

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

## Le 25 février 2021

### Compte rendu des décisions v1

#### Présence

##### Coprésidents du CPSSP

Mark Burns Yukon

##### Membres du CPSSP

Wendy Birkinshaw-Malo	EDSC-Service Canada
Mark Arsenault	Île-du-Prince-Édouard
Dennis Batacan	Manitoba
Gail Boland	Terre-Neuve-et-Labrador
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Shelley Darlington	MSDO, région de Norfolk.
Shifra Desjardins-Arsenault	Québec
Bev Dicks	Colombie-Britannique
Susan Erwin	Ontario
Mitch Freeman	Anciens Combattants Canada
Mark Healy	Terre-Neuve-et-Labrador
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Alena Lukes	Manitoba
Alanna MacDougall	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Raymond Martin	Services publics et Approvisionnement Canada
Renee Nand	MSDO, Région de Peel.
Kim Newman	Nouveau-Brunswick
Michelle Orth	MSDO, Région de Peel.
Adriana Poveda	Colombie-Britannique
Lisa Raddysh	Saskatchewan
Sonya Read	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Chantal Ritcey	Alberta
Judy Ross	Nouveau-Brunswick
Pirthipal Singh	Innovation, Sciences et Développement économique.

Jackie Stankey Silvano Tocchi Danielle White	Alberta Agence du revenu du Canada Services aux Autochtones Canada
<b>Observateurs du CPSSP</b>	
Tareq Al-Shumari Guillaume Charest Martin Charron James Clarkson Jason Doiron Chris Durham-Valentino Nina Dyer Michal Dziong Jeannette Eason Cathy Evans Michelle Herder Christine Lau Natalie Martel Trevor Milne Aeda Naami Pauline Nadeau Kristy Ready Olivier Samson Louis Simos Erin Taylor Dan Batista Sophia Jesow	Ontario Services publics et Approvisionnement Canada EDSC-Service Canada EDSC-Service Canada Territoires du Nord-Ouest EDSC-Service Canada Agence du revenu du Canada Gestionnaire de recherche, ISAC. Colombie-Britannique Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. MSDO, région de York. EDSC-Service Canada Services publics et Approvisionnement Canada EDSC-Service Canada Ontario Québec Agence du revenu du Canada Québec Ontario Services aux Autochtones Canada Directeur exécutif, ISAC. Analyste de recherche des CM
<b>Secrétariat de l'ISAC</b>	
Maria Luisa Stefania Silisteanu	Directrice, Conseils nationaux (CDPISP et CPSSP). Coordinatrice, Conseils nationaux (CDPISP et CPSSP).

Point	Sujet ou discussion	Décision ou suivi
1.	<p>Mark Burns, coprésident de RDFP, souhaite la bienvenue aux participants. Il a fait remarquer que Catherine Bennett transmet ses excuses de ne pas pouvoir coprésider la réunion.</p> <p><b><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES</u></b></p> <p><b>Approbation du compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP tenu le 24 septembre 2020</b> Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP tenu le 24 septembre 2020 est adopté sans modification.</p> <p><b>Approbation de l'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 25 février 2021</b> L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 27 février 2021 est approuvé sans modification.</p> <p><b>Rapport de la trésorière du CPSSP</b></p>	<p><b><u>Décision n° 1</u></b> Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP, tenu le 24 septembre 2020, est approuvé sans modification.</p> <p><b><u>Décision n° 2</u></b> : L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 25 février 2021 est approuvé.</p>

<p>Linda Maljan (trésorière du CPSSP, T.N.-O.) informe les membres que le CPSSP est en bonne situation financière. L'état financier est inclus dans le cartable de la réunion. Le montant excédentaire non alloué pour le CPSSP est sain, et le Conseil dispose de fonds pour de futurs projets du CPSSP ou des Conseils mixtes.</p> <p>Maria Luisa Willan (directrice des Conseils nationaux, ISAC) informe les membres que les factures annuelles de cotisation des membres pour le prochain exercice 2021-2022 ont été envoyées en janvier.</p> <p>Maria Luisa Willan indique que les mesures de suivi et l'ordre du jour des prochaines réunions figurent dans la trousse de documents de la réunion et que le Secrétariat de l'ISAC continue la liste au besoin. Elle indique que le Secrétariat a besoin de commentaires de la part des membres sur les points futurs pour discussion, car cela aide à planifier l'ordre du jour pour les prochains mois.</p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) suggère aux membres du CPSSP de contribuer à cerner les sujets de discussion à venir. Le CPSSP devrait se concentrer sur la meilleure façon de comprendre et de répondre aux besoins des citoyens et des entreprises. Plusieurs éléments qui ont commencé au CPSSP ont été considérés comme prioritaires pour la collaboration pancanadienne entre les Conseils mixtes. Cette table pourrait servir de tribune pour comprendre les besoins, les enjeux et les attentes des citoyens émergents et aussi pour déterminer les solutions pancanadiennes possibles aux points sensibles des citoyens ordinaires. Il y a des enjeux communs, et cette table peut tenter de les résoudre en misant sur la recherche, les pratiques exemplaires ou la collaboration intergouvernementale. Il y a des gains d'efficacité à réaliser en se penchant sur un enjeu et en sortant de la bureaucratie gouvernementale typique pour y remédier. Il signale que si le CPSSP n'est pas proactif pour ce qui est de déterminer la voie à suivre, de comprendre les points d'une importance critique concernant la prestation de services et de tenter de s'y attaquer, le CPSSP risque de se retrouver comme une communauté de pratique et moins comme une table qui établit le programme des priorités nationales en matière de prestation de services dans le secteur public. Il est possible de veiller à ce que le temps passé ensemble au CPSSP soit consacré à la résolution de ces enjeux et à leur transformation en résultats significatifs pour les Canadiens. Cette tribune fédérale, provinciale, territoriale et municipale (FPTM) est unique et peut relever ces défis. Au fil des ans, le CPSSP a été davantage axé sur l'action et les produits livrables. Il est important de noter que la plupart des priorités du CPSSP sont maintenant devenues des priorités des Conseils mixtes, et que les deux conseils en discutent maintenant. Le CPSSP est la table qui doit se concentrer sur les omnicaux, car le numérique n'est pas le seul canal de service qu'il appuie.</p> <p><b><u>Discussions des membres</u></b></p> <p>Alanna MacDougall (IRCC) a besoin d'éclaircissements, car le CPSSP est considéré comme un contrepoids ou une organisation publique qui possède une structure. Elle demande quelles sont les conversations du côté des dirigeants principaux de l'information (DPI) à ce sujet, mais elle ne croit pas que le CPSSP se soustrait à ce que font leurs partenaires des Conseils mixtes.</p> <p>Mark Burns répond que le CDPISP a tendance à se concentrer sur des questions de mise en œuvre plus pratiques qui sont liées à la technologie. La dynamique développée au fil des ans est souvent le problème opérationnel. Le problème lié au service aux citoyens est présenté à la table du CPSSP, puis aux Conseils mixtes comme une question de collaboration avec les DPI. On répond, voit son rôle, entend le problème opérationnel et celui du service, et aborde les options techniques pour les résoudre. Le CPSSP a tendance à se concentrer davantage sur la compréhension du problème fondamental ou de la cause profonde afin qu'il</p>	
--	--

	<p>puisse l'exprimer de manière à ce que l'aspect technique commence à générer des options, ainsi que sur les avantages et les inconvénients de diverses approches pour aborder les questions.</p> <p>Linda Maljan (T.N.-O.) déclare que le CPSSP est une excellente tribune pour déposer ces problèmes opérationnels et qu'il peut aussi servir d'espace d'incubateur autour de ce qui est nécessaire pour travailler davantage. Il s'agit d'une tribune très utile, et les produits livrables provenant des travaux qui ont débuté avec le CPSSP et puis avec le CDPISP sont très bons, pratiques et utiles. Le rôle du CPSSP est d'aider à définir l'énoncé du problème.</p>	
2.	<p><b>2A. MSDO – Parcours des clients et conception des services (ONGLET 2A)</b></p> <p>Michelle Herder, gestionnaire de programme, Corporate Customer Service Strategy, Corporate Continuous Improvement, au Bureau du dirigeant principal de l'administration de la région de York) donne un aperçu du Plan du parcours de la clientèle de la région de York, de la méthodologie utilisée, de la façon dont on a utilisé le Plan du parcours de la clientèle pour appuyer les centres d'évaluation de la COVID-19, de la façon dont on avait l'habitude de le planifier pour l'immunisation de masse et de certaines leçons retenues. <i>(Veuillez vous reporter à l'ONGLET 2A dans la trousse de documents de la réunion.)</i></p> <p><b><u>Discussions des membres</u></b></p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) remercie Michelle de cette présentation impressionnante et est particulièrement impressionné par certains des fondements philosophiques de cet effort. Il souligne : 1) Ne pas trop se laisser prendre dans le dogme de l'expérience client (EC), en disant que le progrès est meilleur que la perfection. Cette attitude revêt beaucoup de pouvoir, elle vous amène dans le jeu et vous amène à aller de l'avant, et élève la pratique exemplaire des « mesures qui s'imposent » théoriques par rapport à « bonnes choses à faire » pour créer de la valeur et faire avancer les choses. 2) Il souhaite entendre parler de l'équipe de l'EC comme allié. Il pose des questions à Michelle sur l'acceptation par l'autorité de santé publique d'effectuer l'EC. Il est conscient de la rapidité avec laquelle l'équipe de l'EC participe et a beaucoup à voir avec l'attitude de l'organisation qui fournit les services. Si vous n'apparteniez pas à la même organisation, il faudrait arriver pour améliorer beaucoup la rapidité à laquelle les gens s'y rendent et le rôle qu'ils jouent a beaucoup à voir avec la façon dont votre client perçoit ce rôle. Il demande à Michelle de transmettre ce qui s'est bien passé et s'il était difficile de gagner du terrain.</p> <p>Michelle Herder (gestionnaire de programme, Corporate Customer Service Strategy, région de York) répond qu'il y a une expression selon laquelle <i>le service à la clientèle est comme la maternité et la tarte aux pommes</i>. Les gens disent que c'est la chose la plus importante, mais quand la décision est rendue, elle ne le reflète pas, que ce soit le financement ou l'essai d'un nouveau projet. Son équipe a eu de la chance parce que le médecin hygiéniste a fait en sorte que les unités de santé se rendent à Excellence Canada, qui exige un important volet du service à la clientèle. Ils s'étaient déjà ralliés pour ce qui est de l'EC jusqu'à un certain point et ils étaient heureux d'avoir de l'aide, quelqu'un avec un point de vue différent pour aider à guider les conversations dans les opérations plus complexes. Quand ils ont vu les résultats, ils ont réalisé que c'est réalisable, et ils ont poursuivi avec les hôpitaux comme partenaires. Ils ont utilisé l'information des centres d'EC et l'ont intégrée dans la planification de leurs cliniques. Ils couvrent de petits sites et ils mettent en place une variété de choses qu'ils n'auraient peut-être pas faites sans faire le travail initialement avec les centres d'évaluation. Il s'agit</p>	<p><b><u>Mesure de suivi n° 1</u></b></p> <p>Michelle Herder transmettra le guide sur CJM Express aux membres du CPSSP par l'intermédiaire de l'ISAC après la réunion.</p> <p><i>(La mesure de suivi est terminée, car le guide a été envoyé aux membres le 26 février).</i></p>

d'une situation de partenaire de confiance. Si quelqu'un a soulevé quelque chose qu'il est censé lier à l'EC, il attend que quelqu'un d'autre se présente comme un allié pour le service à la clientèle et l'aide.

Jackie Stankey (Alberta) signale que, dans sa province, on a lancé la veille le programme de vaccination pour les personnes de 75 ans ou plus; la leçon à tirer c'est que c'était un peu difficile au début. Le site Web a planté parce qu'ils avaient un quart de millions de personnes âgées de cette catégorie d'âge qui présentaient une demande que la technologie ne pouvait pas appuyer la charge. Elle recommande, en guise de solution, un échelonnement potentiel par année de naissance ou nom de famille, comme c'est actuellement le cas pour le permis de conduire.

Michelle Herder indique qu'il y a tellement d'attention portée à la réponse clinique que la réponse non clinique ne reçoit pas toujours la même attention. Elle pense que le système gèrera tout cela à la mise en service. On a la perception que seulement les gens de 80 ans ou plus appelleront, et on sait que ces gens appelleront. Toutefois, il peut y en avoir d'autres qui pourraient penser qu'ils sont une exception. Certains d'entre eux ont une très bonne raison, mais ils ne peuvent obtenir le vaccin, car ils ne font pas partie du plan d'établissement des priorités de leur province. Il y aura 10 000 personnes par jour qui se feront vacciner, et on suppose qu'il y aura 10 000 appels, alors qu'en fait il y aura entre 15 000 et 20 000 appels quotidiennement. Les employés s'enorgueillissent de la région de York parce qu'ils essaient de faire un très bon travail, mais s'il y a des circonstances ou des défis qui échappent à leur contrôle, c'est toujours une bonne pratique d'être franc avec les gens.

Mark Burns déclare qu'il le mentionnera à ses collègues parce que lorsqu'ils ont lancé le service en ligne de rendez-vous de vaccination contre la COVID, ils ont eu des défis semblables liés à la technologie. Il encourage les membres qui n'ont pas encore lancé leurs programmes de vaccination en ligne à préparer la discussion avec les médias.

Linda Maljan (T.N.-O.) pose une question au sujet de CJM Express, si cela venait de la pandémie et si elle devait l'ajuster à divers scénarios?

Michelle Herder répond que CJM Express a été élaboré par l'un de ses ministères qui n'aimait pas la pleine longueur. Michelle était une promotrice de la pleine longueur. Elle n'était pas en faveur de CJM Express avant qu'elle ne commence à l'utiliser et elle a réalisé qu'il est efficace.

Susan Erwin (Ontario), par le clavardage de MS Teams, demande si le guide pouvait être transmis aux membres du CPSSP.

Michelle Herder répond que le guide sera envoyé au Secrétariat de l'ISAC afin d'être transmis aux membres du CPSSP, qui pourraient l'utiliser dans leur administration.

Mark Burns remercie Michelle Herder pour son excellente présentation.

## **2B. SPAC – Modèle de service UnSPAC (ONGLET 2B)**

Raymond Martin, directeur principal, Partenaires numériques et services, et Natalie Martel, directrice générale, Gestion de l'information, cybersécurité et services d'innovation, SPAC, présente un exposé sur le cadre élaboré pour guider la

	<p>discussion sur leur parcours de service en ce qui a trait à l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité et du moment de prestation des services du ministère (<i>Veillez vous reporter l'ONGLET 2B dans la trousse de documents de la réunion</i>).</p> <p><b><u>Discussions des membres</u></b></p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) demande quels sont les indicateurs de rendement clés ou les paramètres clés que SPAC surveillait pendant le parcours, afin de mesurer les progrès. Il signale que la transformation de SPAC se poursuit depuis longtemps, que son dernier plan de génération est très impressionnant.</p> <p>Raymond Martin (directeur principal, Partenaires numériques et services, SPAC) répond qu'on est qu'aux balbutiements, mais qu'on étudie des choses comme la facilité d'accès aux services, établit si on fournit les services adéquats et on communique suffisamment avec le client. Les services sont-ils clairs? Le client peut-il accéder facilement aux services de SPAC? Ce sont là les principaux indicateurs de rendement clé de SPAC, mais il reste beaucoup à faire à cet égard. Dans un grand ministère comme SPAC, il y a divers groupes qui font leur propre sondage sur les services ou qui ont leurs propres indicateurs de rendement; on veut une approche cohérente du point de vue ministériel, au lieu d'avoir de l'information éparse. Le ministère cherche à obtenir tous ces détails techniques pour pouvoir tirer parti du point de vue des clients.</p> <p>Mark Burns remercie Raymond Martin et Natalie Martel de leur présentation. Il ajoute que les membres du CPSSP recherchent ce genre de présentation lors de ces réunions.</p>	
3	<p><b>L'importance de la recherche sur la satisfaction des citoyens (<i>veuillez vous reporter à l'ONGLET 3</i>)</b></p> <p>Tareq Al-Shumari (coprésident du Comité de recherche, Ontario) et Sophia Jesow (analyste de recherche des Conseils mixtes), ont fait un exposé sur le mandat du Comité de recherche visant à appuyer le CPSSP, un examen du rapport de janvier à l'intention des cadres des Conseils mixtes portant sur l'importance de la recherche sur la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Michal Dziong (gestionnaire de la recherche, ISAC) donne un aperçu de l'étude <i>Les Citoyens en tête</i> de l'ISAC (2020) : Résultats des vagues 1 et 2 uniquement. <i>Le rapport final de 2020 sur cette étude sera disponible en avril ou en mai 2021.</i></p> <p><b>Pourquoi la recherche de la satisfaction de la clientèle est-elle importante?</b></p> <p>Elle permet aux fournisseurs de services d'avoir une meilleure compréhension de l'expérience vécue par la clientèle, face aux programmes et aux services gouvernementaux.</p> <p>Elle permet aux fournisseurs de services d'améliorer les services, en fonction de la perspective des clients et de données empiriques.</p> <p>La pandémie de la COVID-19 a poussé les gouvernements aux quatre coins du pays à introduire de nouvelles options pour la prestation de services, dans le but de répondre aux besoins des clients. Il est primordial de saisir l'efficacité de ces efforts d'intervention liés à la pandémie.</p> <p><b><u>Points de discussion</u></b></p>	<p><b><u>Mesure de suivi n° 2</u></b></p> <p>Les membres ont établi les domaines d'intérêt suivants pour les prochains rapports mensuels du Comité de recherche. Les coprésidents et l'analyste du Comité de recherche examineront et envisageront ces sujets pour les prochains rapports de recherche :</p> <p>Les facteurs derrière l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) et continuer à le rendre plus adapté.</p> <p>L'expérience omnicanal – le passage d'un canal à l'autre en tant que</p>

<p>Les membres ont-ils des commentaires ou des recommandations sur les cinq prochains sujets?  Les membres souhaiteraient-ils obtenir un rapport mensuel de suivi des Conseils mixtes qui couvrirait les résultats finaux de l'étude de 2020?  Quel(s) domaine(s) et/ou sujet(s) le Comité de recherche devrait-il explorer davantage?</p> <p>Le Comité de recherche sollicite les commentaires et les recommandations auprès des membres sur des sujets pour des rapports exécutifs mensuels futurs sur la recherche. Le calendrier de 2021 comprend des sujets qui ont été cernés par le Comité de recherche, mais qui souhaitent obtenir des commentaires auprès des membres sur ces sujets et d'autres sujets potentiels. Le Comité de recherche cherche à ajouter de la valeur aux discussions du CPSSP en faisant de ces rapports de recherche un outil pour faciliter les discussions aux réunions du CPSSP sur des enjeux prioritaires ou des sujets d'intérêt.</p> <p><b><u>Discussions des membres</u></b></p> <p>Tareq Al-Shumari (coprésident du Comité de recherche, Ontario) demande à Michal d'expliquer pourquoi l'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) s'est maintenu à 65 % au cours des six dernières années.</p> <p>Michal Dziong (gestionnaire de la recherche, ISAC) répond que, même si l'ICS s'est maintenue pendant les six dernières années, ces résultats ne sont fondés que sur les deux premières vagues. La cote peut changer vers la fin de l'étude, au cours des vagues 3 et 4. Les attentes sont réduites, les gens sont conscients du fait qu'il y a des défis que les gouvernements doivent relever pour fournir des services compte tenu des circonstances actuelles. On continue d'analyser les données des quatre vagues; c'est l'une des raisons pour lesquelles ils ne fournissent pas de recommandations ou d'interprétations précises fondées sur des vagues individuelles.</p> <p>Tareq Al-Shumari signale que l'utilisation du canal en ligne a diminué pendant la pandémie et que l'utilisation du canal téléphonique a augmenté, ce qui est intéressant. Les citoyens préfèrent probablement appeler et parler à quelqu'un plutôt que d'utiliser le site Web qui est statique. Les citoyens voulaient interagir et poser des questions.</p> <p>Michal Dziong est d'accord et ajoute que dans les études plus récentes, on s'est concentré sur la prestation de services en ligne, parce que l'accent était mis sur cela, en raison des circonstances actuelles. On examine des solutions pour augmenter l'utilisation d'Internet, on adopte cette approche dans les études précédentes, en se renseignant sur ces solutions et en demandant si les résultats ont été très cohérents. On s'informe sur le clavardage en ligne, la disponibilité du numéro de téléphone à appeler s'il y a un problème et le fait d'être en mesure de joindre quelqu'un dans les 24 heures. Le facteur clé est l'aspect de l'interactivité qui y contribue beaucoup et qui augmente davantage l'utilisation d'Internet.</p> <p>Mark Burns s'intéresse à en apprendre davantage sur les facteurs qui sous-tendent l'indice de satisfaction des clients (ISC) et à la façon de le rendre un peu plus réceptif ou de le maintenir probablement au même niveau. Nous avons tendance à nous concentrer fortement sur le numérique parce qu'il s'agit d'un outil important et en évolution, mais le numérique n'est pas le seul canal de prestation de services sur lequel on doit se concentrer. Le passage d'un canal à l'autre est devenu récemment important pour les citoyens en tant que capacité de prestation de services. L'idée même de la protection de la vie privée et de la nécessité de savoir qui sont les citoyens, d'où ils viennent, quels sont leurs antécédents afin de mieux les servir est un point de vue, mais</p>	<p>capacité de prestation de services.</p> <p>L'étude sur la façon dont la COVID a touché diverses populations ayant des besoins particuliers de différentes manières pendant et après la pandémie.</p> <p>L'incidence à long terme de l'effectif et du milieu de travail virtuel sur la prestation des services.</p> <p>La recherche sur les attentes des clients concernant le soutien personnalisé (l'équilibre entre les services numériques et les interactions humaines);  Qu'attendent les clients des centres de contact à l'ère des robots conversationnels et des comptes en ligne?</p> <p>Les essais d'utilisabilité auprès des clients du secteur public : Que font les organisations du secteur public pour mettre à l'essai les produits lorsqu'ils créent des services?</p> <p>l'identité numérique et les justificatifs</p>
---	---

	<p>l'autre point de vue est que les citoyens s'inquiètent de transmettre trop d'information avec le gouvernement et de la manière dont ces données sont recueillies, utilisées et stockées. Où sont les citoyens sur le spectre entre <i>la bonne connaissance de moi</i> et le <i>respect de ma vie privée</i>? Les citoyens veulent que le gouvernement les serve mieux, mais qu'il respecte leur vie privée. Alors, à quoi ressemblera la suite des choses?</p> <p>Dan Batista (directeur exécutif de l'ISAC) émet un commentaire que, en ce qui concerne l'ICS; les membres parlent de l'indice et de certains des défis autour de la note qui a plafonné au cours des dernières années. Ce niveau de sensibilité nécessite plus qu'un seul paramètre. Il montre qu'il est en stagnation depuis un certain temps, ce qui porte à croire que les gouvernements ont fait autant qu'ils ont pu. Il y a des catalyseurs, par exemple, des initiatives d'identification numérique qui feraient considérablement bouger l'aiguille. En ce qui concerne la sensibilité, l'ISAC travaille avec une entreprise appelée Pathos AI, spécialisée dans l'intelligence artificielle (IA) qui s'attarde à l'intelligence émotionnelle en ce qui concerne l'expérience de service. On pourrait observer qu'il y a des limites aux formes traditionnelles de recherche de type EC, mais à l'aide d'approches plus avancées de l'IA, nous apprendrons ce qui se passe au niveau émotionnel. Nous continuons de perfectionner l'étude Les Citoyens en tête et Business First et d'affiner ces instruments, mais nous allons commencer à chercher comment nous pouvons tirer parti d'une analyse plus avancée pour aborder ces questions. L'ISAC est fier d'avoir 20 ans de connaissances et une grande quantité de données, mais nous découvrons que nous pouvons revenir en arrière et explorer ces données. Le travail de Pathos AI a commencé à jeter un éclairage nouveau sur le travail que l'ISAC a accompli dans le passé sur l'étude Le Citoyen en tête, et on commence à chercher la façon de l'appliquer à l'avenir et d'avoir une plus grande précision sur ce que ressentent les Canadiens et sur ce qu'ils vivent. Nous pourrions en arriver au point d'avoir plus de paramètres et d'indicateurs de type tableau de bord presque en temps réel.</p> <p>Wendy Birkinshaw-Malo (coprésidente du Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle, EDSC-Service Canada) signale que certaines des idées sur les omnicanaux, la plateforme numérique et la compréhension des points sensibles des citoyens méritent d'être explorées davantage par le CPSSP. Cette table a abordé à plusieurs reprises de l'harmonisation avec la Table des sous-ministres (SM) fédéraux, provinciaux et territoriaux et de la façon dont ce groupe pourrait appuyer les SM. Certains sous-ministres souhaitent appuyer les populations ayant des besoins particuliers. La COVID a touché diverses populations de différentes manières et nous tentons d'obtenir plus d'informations à ce sujet pendant et après la pandémie. De plus, l'incidence à long terme de l'effectif et du milieu de travail virtuel sur la prestation des services. Certaines de ces questions sont nouvelles, certaines portent sur le numérique et d'autres se rapportent à la façon dont le gouvernement pourrait mieux servir ses clients à l'avenir. Elle recommande que certains de ces sujets soient consignés dans les rapports mensuels de recherche. En ce qui a trait aux rapports de recherche à venir, elle n'a pas considéré comme aussi prioritaire l'élément informatique quantique et a suggéré de passer à des populations ayant des besoins particuliers. Elle mentionne que le Comité de recherche choisit des sujets pertinents et présente des rapports de recherche très utiles. Elle félicite le Comité de recherche pour le travail qu'il accomplit.</p> <p>Tareq Al-Shumari répond qu'on a vu au cours des dernières années dans la prestation des services que les citoyens étudiaient une approche intégrée de la prestation dans l'ensemble des gouvernements. La traçabilité des approbations quand quelque chose passe d'un ministère à un autre. Du point de vue des citoyens, ce n'est pas une fenêtre ouverte sur le ministère; il s'agit plutôt d'une fenêtre ouverte sur un gouvernement, qu'il s'agisse d'une administration municipale, d'un gouvernement provincial ou fédéral. Où en sommes-nous</p>	<p>d'identité faisant autorité en matière de signatures électroniques pour les clients (pendant la pandémie de la COVID, de nombreuses organisations ont trouvé comment activer les signatures électroniques à des fins internes. Toutefois que font-elles pour activer les signatures électroniques pour les citoyens alors que des formulaires PDF pour des services sont encore utilisés?).</p> <p>***</p> <p>Identité numérique et justificatifs d'identité faisant autorité : recherche visant à examiner les opinions des citoyens sur la protection de la vie privée et la quantité d'information que les citoyens sont prêts à communiquer au gouvernement. Où sont les citoyens sur le spectre entre <i>la bonne connaissance de moi</i> et le <i>respect de ma vie privée</i>?</p> <p><b>Remarque du Secrétariat :</b> Le Groupe de travail sur l'intelligence axée sur les données (IAD) est à</p>
--	---	---



	<p>maintenant? C'est ce à quoi on devrait s'attendre : Comment le gouvernement peut-il connaître les citoyens en ce qui a trait au service qu'ils demandent et comment le gouvernement, en tant que fournisseur de services, peut-il établir une carte de ce service de la meilleure manière et de la façon la plus simple dont le gouvernement fournit ce service aux citoyens? Nous devons aller au-delà de la prestation d'un service, en tant que produit qui interagit avec d'autres produits. On doit se concentrer sur le parcours global du client et du service.</p> <p>Cathy Evans (IRCC) indique qu'à IRCC, on transmet tous les dossiers de recherche produits par l'ISAC (Le Citoyen en tête) et les Conseils mixtes à l'ensemble du ministère parce qu'ils sont très informatifs et qu'ils présentent certaines données et confirment certaines de leurs propres conclusions lorsqu'on effectue une étude sur la satisfaction de la clientèle pour le programme de citoyenneté et d'immigration. On l'utilise comme point de référence globale pour connaître l'état des services gouvernementaux. Il y a un point intéressant concernant l'équilibre entre les services numériques et les interactions humaines. Peu importe notre degré d'avancement à l'ère numérique, il y a encore des clients qui préfèrent l'interaction humaine. Elle a trois suggestions pour que le Comité de recherche enquête davantage à ce sujet dans le futur :</p> <p>1) La recherche sur les attentes des clients concernant le soutien personnalisé (l'équilibre entre les services numériques et les interactions humaines). Qu'attendent les clients des centres de contact à l'ère des robots conversationnels et des comptes en ligne?</p> <p>2) Les essais d'utilisabilité auprès des clients du secteur public : Que font les organisations du secteur public pour mettre à l'essai les produits lorsqu'ils créent des services? (À IRCC, on le fait pour certains de ses produits – cette information est inestimable pour concevoir les programmes et les services qu'il offre; il utilise cette rétroaction à des fins itératives).</p> <p>3) L'identité numérique et les justificatifs d'identité faisant autorité en matière de signatures électroniques pour les clients (pendant la pandémie de la COVID, de nombreuses organisations ont trouvé comment activer les signatures électroniques à des fins internes, mais que font-elles pour activer les signatures électroniques pour les citoyens alors que des formulaires PDF pour des services sont encore utilisés?).</p> <p>Mark Burns remercie les présentateurs et les membres pour leurs contributions.</p>	<p>entreprendre un processus de demande de propositions pour les services de recherche portant sur les « <b>observations concernant l'acceptation par le public de l'utilisation des données par le gouvernement</b> ». Le Groupe de travail de l'IAD a été chargé de recueillir de l'information sur la compréhension globale du contexte actuel de l'acceptation par le public de l'utilisation et de l'échange de données pour améliorer les services au sein des ordres de gouvernements et entre eux.</p>
4.	<p><b>Nouveau format et analyse de l'échange d'information du CPSSP (reportez-vous aux ONGLETS 4A et 4B)</b></p> <p>Sophia Jesow, analyste de recherche des Conseils mixtes, présente le nouveau format d'échange d'information du CPSSP qui a été élaboré. Elle indique que le format Excel a été choisi parmi plusieurs options, étant donné que les membres avaient demandé que le format soit convivial, facile d'accès et à lire, qu'il soit consultable et qu'il peut être filtré selon l'administration. Elle indique que l'information est la même que celle fournie par les administrations et qu'aucune modification n'a été effectuée. Sophia Jesow donne un aperçu de l'analyse de l'échange d'information du CPSSP.</p> <p>Maria Luisa Willan, directrice des Conseils nationaux, fait remarquer que l'échange d'information est effectué deux fois par an, en janvier pour la réunion de février et en août pour la réunion de septembre, mais étant donné le travail supplémentaire pour rassembler toute l'information dans un seul document et aussi pour Sophia pour effectuer l'analyse de l'information pour le CPSSP et le CDPISP, l'information sera recueillie plus tôt, en juillet pour la réunion de septembre et en décembre pour la réunion de février, afin de laisser le temps de réaliser ce travail. Maria Luisa recommande de protéger le mot de passe du document, car certains contenus de l'échange d'information peuvent être sensibles et ne sont pas destinés à être distribués à l'extérieur des Conseils. Elle suggère que l'analyse de l'échange d'information entre le CPSSP et le CDPISP soit présentée aux Conseils mixtes afin que les deux conseils puissent</p>	<p><b>Décision n° 3</b> Les membres du CPSSP approuvent le nouveau format d'échange d'information.</p> <p><b>Mesure de suivi n° 3</b> Sophia Jesow apportera les ajustements nécessaires au nouveau format d'échange d'information du CPSSP en fonction de la rétroaction des membres.</p>

	<p>examiner les aspects d'intérêt communs et la collaboration future. Cette discussion aide également le secrétariat à établir les ordres du jour des réunions des Conseils.</p> <p><b><u>Discussions des membres</u></b></p> <p>Gillian Latham (N.-É.) se réjouit de la catégorisation et de la mise en page du nouveau format d'échange d'information qui offre la valeur que les membres recherchent. Elle remercie Sophia pour son travail visant à élaborer le format d'échange d'information et pour l'analyse de l'information des administrations.</p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) indique que les modèles d'échange d'information ont évolué au fil des ans. Toutefois, actuellement, avec le nouveau format, on obtient l'information dans un seul document, facile d'accès, ce qui crée de la valeur. L'objectif était d'échanger l'information de façon significative, de sorte que cela crée de la valeur et qu'il ne faut pas beaucoup de temps aux membres pour se préparer et échanger. L'analyse met en lumière les thèmes communs de ce qui est le plus important dans tout le pays.</p> <p><b><u>Commentaires du clavardage sur MS Teams</u></b></p> <p>Michelle Orth (MSDO région de Peel) – <i>On semble être sur la bonne voie.</i>  Raymond Martin (SPAC) – <i>Très instructif. Oui, en effet, bon travail!</i>  Judy Ross (N.-B.) – <i>Le format et les catégorisations sont excellents.</i>  Susan Erwin (Ontario) – <i>Je suis tout à fait d'accord que nous sommes sur la bonne voie et qu'il est important de s'harmoniser avec la tribune des DPI.</i></p> <p>Dans l'ensemble, les membres sont d'accord avec le nouveau format d'échange d'information et l'approuvent pour son utilisation à l'avenir. Sophia Jesow apportera les ajustements nécessaires au nouveau format d'échange d'information du CPSSP en fonction de la rétroaction des membres.</p>	
5.	<p><b>Autres questions</b></p> <p>Mark Burns (coprésident du CPSSP, Yukon) avise que les mesures de suivi du CPSSP et l'ordre du jour des prochaines réunions du CPSSP se trouve dans le cartable de la réunion pour information. La prochaine réunion du CPSSP aura lieu le 19 avril.</p> <p>Maria Luisa Willan indique que l'ISAC continuera de mettre à jour la liste des mesures de suivi au besoin. Elle ajoute que l'ordre du jour des réunions à venir sera mis à jour en fonction des sujets d'intérêt que les membres ont soulevés à la présente réunion et que le secrétariat examinera l'échange d'information du CPSSP et retirera les sujets d'intérêt commun aux fins de discussion et les points à présenter par les administrations en fonction des priorités du CPSSP.</p> <p>Mark Burns encourage les membres à remplir le questionnaire d'évaluation; ces commentaires sont utiles et aident les coprésidents et le Secrétariat à planifier les réunions futures. Il remercie le Secrétariat de l'ISAC pour avoir organisé la réunion, ainsi que les membres du CPSSP et les présentateurs pour leur participation.</p> <p><i>La séance du CPSSP est levée à 14 h 55, HNE.</i></p>	

