

## Rapport de la communauté de pratique (CP) au CPSSP

Communauté de pratique des centres de contact (CC)	
Date	23 septembre 2020
Coprésidence	Jeannette Eason, coprésidente de la CP des CC, C.-B. Trevor Milne, coprésident de la CP des CC, EDSC/Service Canada
ACTIVITÉS RÉALISÉES DURANT LA PÉRIODE ENTRE septembre 2020 et août 2021	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Présentation à la table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la collaboration en matière de prestation de services – 8 octobre 2020</li> <li>Présentation au Conseil de la prestation de services du secteur public – 4 novembre 2020               <ul style="list-style-type: none"> <li>Aperçu de la CP des CC.</li> <li>Résumé de l'expérience de la COVID-19 dans différentes administrations canadiennes et de la préparation à la deuxième vague, portant notamment sur les principaux domaines prioritaires et les succès.</li> </ul> </li> <li>Réunion de la communauté de pratique des centres de contact – 15 juin 2021               <ul style="list-style-type: none"> <li>Discussion en groupe sur les robots conversationnels et l'intelligence artificielle incluant des participants de Service Canada, du ministère des Services aux citoyens de la C.-B. et de l'Agence du revenu du Canada.</li> <li>Points saillants importants :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Les premiers robots conversationnels étaient conçus pour gérer des sujets précis générant beaucoup de questions et fournir des renseignements généraux. On planifie à l'avenir d'intégrer la prise en charge du langage naturel, des liens directs vers des agents de clavardage en direct et l'utilisation de renseignements propres au client.</li> <li>La conception et la maintenance d'un robot conversationnel requièrent beaucoup de travail de la part de plusieurs groupes : les fournisseurs, la sécurité des TI, les experts en vie privée, les services juridiques, les analystes de données, les analystes opérationnels, les secteurs de programme, les équipes Web et les gestionnaires de contenu. Un outil et du contenu clairement rédigé et gardé à jour sont nécessaires.</li> <li>Il est difficile pour le moment de donner des résultats qualitatifs (réduction du volume d'appels, évitement de coûts des centres de contact), car la pandémie a bouleversé les tendances de trafic d'appels. Tracer un lien de cause à effet pose aussi problème quand plusieurs changements sont mis en place en même temps. Ajouter un nouveau canal de contact qui est en service en tout temps est une amélioration.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Membres actuels – 81 personnes représentant :               <ul style="list-style-type: none"> <li>6 ministères fédéraux;</li> <li>20 ministères provinciaux ou territoriaux;                   <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Remarque : personne ne représente actuellement T.-N.-L., l'Î.-P.-É., le Nunavut et le Yukon.</i></li> </ul> </li> <li>22 municipalités.</li> </ul> </li> </ol>	

ACTIVITÉS PLANIFIÉES DURANT LA PROCHAINE PÉRIODE (de septembre 2021 à août 2022)			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Réunions trimestrielles en septembre et décembre 2021 et en mars et juin 2022.           <ul style="list-style-type: none"> <li>Thèmes possibles : les technologies d'accessibilité dans les centres de contact, les services aux communautés vulnérables et le clavardage en direct.</li> </ul> </li> <li>Exploration d'occasions de créer un espace de travail collaboratif avec l'Institut des services axés sur les citoyens.</li> <li>Recrutement de nouveaux membres parmi tous les ordres de gouvernement, notamment à T.-N.-L., à l'Î.-P.-É., au Nunavut et au Yukon.</li> </ol>			
ENJEUX/DÉFIS			
Enjeu	Importance	Répercussions	Plan d'action
Personne ne représente actuellement T.-N.-L., l'Î.-P.-É., le Nunavut et le Yukon dans le groupe.			Demander aux membres du CPSSP de ces administrations de penser à trouver un représentant pour le groupe.  Se référer aux attributions de la CP des CC.