



Ébauche – v.2

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

Le 28 février 2019

Ottawa (Ontario)

COMPTE RENDU DES DÉCISIONS

Présents

Coprésidentes du CPSSP

Catherine Bennett	EDSC et Service Canada
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse

MEMBRES DU CPSSP

Mark Arsenault	Île-du-Prince-Édouard
Mark Burns	Yukon
Dawn Curtis	Territoires du Nord-Ouest
Shelley Darlington	MSDO (comté de Norfolk)
Beverly Dicks	Colombie-Britannique
Alan Doody	Terre-Neuve-et-Labrador
Lori Doran	Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada
Sébastien Fleurant	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (au nom de Jae-Won Chung)
Carroll Francis	MSDO (Ville de Brantford)
Guy Gordon	Manitoba
Ron Hinshaw	Colombie-Britannique
Rob Horwood	Nouveau-Brunswick
Gillian Latham	Nouvelle-Écosse
Anne Matthews	Ontario
Sonya Read	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Vidya ShankarNarayan	Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Jackie Stankey	Alberta
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
Susan Wilkins	Terre-Neuve-et-Labrador
Darrell Williams	Services publics et Approvisionnement Canada

OBSERVATEURS/COPRÉSIDENTS DU SOUS-COMITÉ

Philippe Albert	Service Canada
Dan Batista	L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC)



Wendy Birkinshaw Malo	Emploi et Développement social Canada
Richard Dalpé	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Anik Dupont	Service Canada
Yan Feng	Innovation, Sciences et Développement économique
Kathleen Fraser	Innovation, Sciences et Développement économique
Robert Frelich	Service Canada
Jaouad Haqhaqi	Emploi et Développement social Canada
Sophia Howse	Colombie-Britannique
John Houweling	Région de York
Paul Jackson	Innovation, Sciences et Développement économique
Cathy Kealey	Analyste des politiques stratégiques des conseils mixtes
Alanna MacDougall	Emploi et Développement social Canada
Margo McCarthy	Emploi et Développement social Canada
Kim Newman	Nouveau-Brunswick
Nataliya Rylska	Innovation, Sciences et Développement économique
Mélanie Robert	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Pirthipal Singh	Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Secrétariat de l'ISAC

Maria Luisa Willan
Stefania Silisteanu

Point	Sujet/Discussion	Décision ou mesure
1.	<p>Catherine Bennett souhaite la bienvenue aux membres et aux observateurs et fait les présentations.</p> <p><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES</u></p> <p><u>A) Approbation du compte rendu des décisions de la réunion en personne du CPSSP du 27 septembre 2018 à Whitehorse (ONGLET 1A)</u></p> <p>Les membres approuvent le rapport de décisions sans y apporter de changements.</p> <p><u>Approbation de l'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 28 février 2019 (ONGLET 1B)</u></p> <p>Les membres approuvent l'ordre du jour de la réunion du CPSSP de février 2019 sans y apporter de changements.</p> <p><u>C) Rapport du trésorier du CPSSP (ONGLET 1C)</u></p>	<p><u>Décision n° 1 :</u></p> <p>Le compte rendu des décisions de la réunion du CPSSP du 27 septembre 2018 à Whitehorse est approuvé sans y apporter de changements.</p> <p><u>Décision n° 2 :</u></p> <p>L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du</p>



	<p>Dan Batista, au nom de Deb Bergey, trésorière du CPSSP, présente une mise à jour sur la situation financière du Conseil. Dan Batista fait remarquer que le Trésor est stable et que les réserves du CPSSP disposent de fonds. (<i>Deb Bergey transmet ses excuses, car elle ne peut pas être présente à la réunion pour raison de maladie.</i>)</p> <p>D) Examen des mesures de suivi du CPSSP des réunions précédentes (ONGLET 1E) Aucun commentaire ou aucune question n'est soulevé.</p> <p>E) Ordre du jour des prochaines réunions du CPSSP (ONGLET 1F) Aucun commentaire ou aucune question n'est soulevé.</p>	<p>28 février 2019 est approuvé sans y apporter de changements.</p>
2.	<p>Groupe de travail sur les renseignements axés sur les données (ONGLET 2)</p> <p>Guy Gordon et John Houweling, coprésidents du Groupe de travail sur les renseignements axés sur les données (RAD), communiquent un rapport d'étape sur l'élaboration du Manuel sur les RAD. Guy Gordon mentionne que les coprésidents du groupe des RAD sollicitent les commentaires et l'aide des membres en ce qui concerne des cas d'utilisation supplémentaires nécessaires pour le manuel.</p> <p>Rachel Steger, chef de projet de Optimus SBR, informe que le Manuel sur les RAD a pour objectif d'appuyer, de favoriser et d'améliorer l'utilisation des RAD dans l'ensemble des organisations de la fonction publique, en utilisant les RAD afin d'améliorer la prestation de services. Rachel Steger présente un aperçu de la structure, de la méthodologie, du calendrier et des facteurs clés de réussite proposés. Le Manuel sur les RAD vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer des pratiques exemplaires et des exemples dans le cadre de l'application des RAD en vue d'améliorer la prestation de services du secteur public. ▪ Accroître le niveau de mobilisation des leaders d'opinion, des membres du Groupe de travail sur les RAD et d'autres intervenants, dans la sélection du contenu qui sera partagé dans le cadre de l'élaboration d'un manuel sur les RAD. ▪ Réaliser un manuel sur les RAD très intéressant, interactif et bien conçu, utilisé afin de communiquer de l'information sur les RAD à un vaste éventail d'intervenants, y compris les cadres supérieurs, les généralistes et les spécialistes en RAD. ▪ Susciter l'adhésion et l'approbation du manuel auprès du CPSSP et de la Table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux. <p>Rachel Steger indique qu'à la suite des consultations auprès des intervenants, on a cerné les thèmes suivants : 1) Transparence et légitimité du gouvernement; 2) Amélioration de la prestation de services; 3) Accroissement de l'incidence sur les programmes gouvernementaux; 4) Amélioration de l'utilisation des ressources; 5) Transformation des</p>	<p>Mesure de suivi n° 1A : Les coprésidents du Groupe de travail sur les RAD et Rachel Steger, consultante d'Optimus, élaboreront un manuel sur les RAD en tenant compte de la rétroaction fournie par les membres lors de la réunion.</p> <p>Mesure de suivi n° 1B : Les membres du CPSSP ont demandé de communiquer aux coprésidents du Groupe de travail sur les RAD les cas d'utilisation à inclure dans le manuel.</p> <p>Mesure de suivi n° 1C : Les coprésidents du Groupe de travail sur les RAD présenteront le Manuel sur les RAD lors</p>



services. Rachel Steger mentionne que, même si de nombreuses études de cas ont été soumises à ce jour, d'autres seraient appréciées afin de remédier aux lacunes et de mettre en évidence les pratiques exemplaires. Le contenu du manuel serait élaboré en mars et en avril. On s'attend à ce que la version définitive du manuel soit présentée aux membres du CPSSP en mai ou en juin. De plus, le manuel serait présenté à la Table des sous-ministres FPT lors de leur réunion en juin.

Commentaires des membres

- Darrell Williams indique que les données (ouvertes et accessibles) ont le pouvoir d'inspirer l'innovation au sein du secteur privé, ce qui offre la possibilité de redéfinir des partenariats ou d'en établir des nouveaux, afin de faire parvenir les innovations dans la fonction publique.
- Catherine Bennett indique qu'investir dans les données en vue d'en assurer la disponibilité est un facteur clé de réussite; il faut considérer les données comme une ressource précieuse.
- Rachel Steger veut savoir de quelle façon les membres du CPSSP, en tant que dirigeants au sein de leurs administrations, dirigent, préconisent et améliorent l'utilisation des analyses des données; quelles sont les démarches que vous entreprenez au sein de vos organisations à cet égard? De quelle façon cela contribuera-t-il à changer la culture et à utiliser l'analyse des données?
- John Houweling indique que, dans la région de York, les données ont reçu un accueil favorable; elles ont donné lieu à la mise sur pied d'une initiative appelée Data Heroes Initiative (Initiative des héros des données) dans le cadre de laquelle, d'une part, on a désigné des responsables de la gérance de données qui ont participé activement à l'initiative et étaient vraiment passionnés de données, en communiquant aux personnes que les données sont très importantes et, d'autre part, on a consigné les interventions de ces responsables et fait la promotion de l'initiative. Cela a fait une énorme différence au sein de l'organisation.
- Ron Hinshaw suggère que l'aspect relié à la formation et la façon d'acquérir une connaissance pratique devraient être pris en compte parmi les facteurs de réussite inclus dans le manuel.
- Guy Gordon mentionne le travail de l'Académie du numérique et demande quelles sont les compétences que le gouvernement doit investir dans ce qui touche aux données. Cela renvoie à la gestion de carrière, aux ressources humaines, au fait d'aider les personnes à acquérir l'ensemble de compétences requises; il s'agit de quelque chose qui pourrait être expliqué davantage dans le manuel.

de la prochaine téléconférence.



- Gillian Latham exprime son accord en ce qui concerne la composante RH du manuel. Elle suggère également d'étudier la façon de résoudre des problèmes opérationnels au moyen des données et des analyses. Rachel Steger ajoute qu'il existe plusieurs situations où les organisations ont besoin de plus de ressources; les personnes doivent créer des histoires convaincantes pour démontrer ces besoins.
- Sophia Howse veut savoir si Optimus dispose d'informations sur des personnes qui ont besoin d'aide à divers niveaux du modèle de maturité; il pourrait s'avérer utile d'inclure cette information dans le manuel.
- John Houweling suggère que ce sujet ainsi que les cas d'utilisation et l'excellent travail qui a été réalisé jusqu'à présent puissent faire partie d'un cours de l'Académie du numérique.
- Jackie Stankey indique qu'au fil des ans, l'Alberta a publié des jeux de données sur un portail afin que celles-ci soient utiles aux Albertains, sous forme de représentations, que ce soit au moyen de cartes interactives, de tableaux dynamiques ou d'infographies. La capacité de prendre une quantité importante de données et de les rendre intéressantes au bénéfice d'autres intervenants constitue un aspect important du travail. Elle mentionne l'AMI (Alberta Machine Institute) à l'Université de l'Alberta et suggère d'examiner les talents et l'expertise entourant l'apprentissage machine et l'IA, et de tirer parti des milieux universitaires. De quelle façon le gouvernement peut-il rechercher des moyens novateurs d'apporter ces connaissances et ces innovations et de les faire évoluer aux moyens d'investissements?
- Rachel Steger répond que la collaboration dans ce contexte est plus vaste, de manière à comprendre le milieu universitaire, les secteurs public et privé. On se penche sur la représentation des données; cependant, l'analyse en elle-même n'est pas importante, il faut qu'elle engendre une information qui contribue à la prise de décisions, il pourrait s'avérer très important au sein des administrations de transmettre l'information aux décideurs d'une façon qui s'harmonise à leur manière de l'utiliser. Les personnes y parviennent de plusieurs façons, les données étant ouvertes et accessibles.
- Yan Feng (ISDE) fait remarquer qu'un autre facteur clé de la réussite est la disponibilité des données; une des priorités dans le cadre du projet réalisé par l'équipe des RAD est l'indice de vulnérabilité électronique. L'équipe a élaboré une excellente méthodologie pour cerner la population vulnérable dans le cadre de la numérisation; cependant les données n'étaient plus à jour depuis 2012. Dans le budget 2017, le SCT a reçu des fonds pour recueillir des données sur les technologies numériques et de nouvelles données seront publiées en 2020; l'équipe mettra donc à jour les données afin de rendre compte de la situation actuelle. L'analyse des données sera affectée si on ne dispose pas de



données appropriées, en dépit du fait qu'ils disposent des bonnes personnes et que leur méthodologie est valide. Rachel Steger mentionne les défis qui touchent les données et les analyses (y compris les dossiers de présentation).

- Darrel Williams indique que le défi qu'ils ont rencontré au sein de leur administration concernait la qualité des données; il existe des enjeux et des écarts en matière de données; on ne sait pas qui est la source faisant autorité en matière de données ni qui en est le responsable. Rachel Steger réplique en mentionnant la nécessité de disposer d'une infrastructure de données solide; à cette fin, il faut des normes adéquates en matière de gouvernance.
- Anik Dupont fait remarquer qu'un facteur clé de la réussite est relié à la mise en œuvre d'un cadre législatif; le travail lié à l'échange des données, en tant que communauté, comporte un défi de taille et il existe des obstacles législatifs dans les diverses organisations à l'égard de l'échange des données. Rachel Steger répond que, dans le cadre des études de cas qui ont été soumis aux fins du manuel en ce qui a trait aux données ouvertes et à l'échange de données, l'Alberta joue un rôle de chef de file et que ces cas seront intégrés dans le manuel.
- Natasha Clarke mentionne que la législation existante constitue un problème et que cet enjeu a été discuté lors de la table du CDGI axée sur l'identité. Il est important de discuter de la législation d'une façon globale en commençant par le niveau le plus élevé et en descendant. La législation a été rédigée à une époque où personne n'a pensé aux conséquences qui en résulteraient. Natasha Clarke mentionne qu'il existe la possibilité d'engager une réflexion pancanadienne entourant la législation.
- Anik Dupont recommande de présenter la question au plus haut niveau, car cela a également une incidence sur l'identité numérique, les avis de décès et un ensemble d'autres priorités. Les groupes de travail n'abordent pas cet enjeu dans le cadre de la portée de leurs travaux, mais nous devons étudier son incidence; l'enjeu de la législation et de la gouvernance constitue un obstacle majeur dans le cadre des prochaines étapes. Celui-ci est d'autant plus complexe lorsque vous prenez en compte la façon dont la législation est interprétée et non seulement la législation en elle-même.
- Guy Gordon suggère que les membres mobilisent leurs sous-ministres et leurs greffiers respectifs, afin de réfléchir à l'avenir de façon stratégique : de quel cadre aurons-nous besoin d'ici 5 ou 10 ans? Les discussions sur la législation sont complexes, mais nous devons déterminer une approche pour aborder cet enjeu.
- Natasha Clarke fait observer que, dans le cadre du modèle logique des Conseils mixtes la législation occupe un espace important; celle-ci est une remarque que le groupe des RAD doit retenir, afin de reconnaître qu'il s'agit là d'un des défis auxquels on fait face, et il faut essayer de le surmonter.



- Catherine Bennett est d'accord avec la rétroaction des membres et suggère qu'en communiquant les défis et les obstacles aux greffiers et aux secrétaires de cabinet, il faudrait continuer à mettre l'accent sur l'amélioration des résultats pour les clients – répondre à la question « Qu'est-ce qui en résulte? »
- Rachel Steger mentionne que la section initiale du manuel est consacrée à l'éducation et à la sensibilisation, à la façon dont les personnes postulent au sein de leur organisation, à ce qui constitue le domaine le plus remarquable en ce qui a trait aux facteurs de réussite et aux problèmes plus généraux. Le manuel traite ensuite de la mise en œuvre (au moyen du modèle de maturité) et poursuit en abordant les politiques et les instruments plus vastes. Rachel Steger termine en mentionnant que le Manuel sur les RAD s'adresse à la fois aux cadres et aux spécialistes.
- Natasha Clarke invite les membres à répondre à la question « Qu'est-ce qui en résulte? »
- Sophia Howse veut savoir si le Manuel sur les RAD sera présenté aux sous-ministres et ensuite aux membres du CPSSP.
- Guy Gordon répond que le Manuel sur les RAD sera examiné et approuvé par les membres du CPSSP avant d'être présenté à la Table des SM FPT. Rachel Steger ajoute qu'il y aura différentes versions et que les membres auront d'autres possibilités de fournir des commentaires.
- Gillian Latham exprime un commentaire concernant la question « Qu'est-ce qui en résulte? » En examinant la diapositive des valeurs et la question sur l'échange des données, à la fin de la journée, le client est le point de mire et il y a un obstacle important qui se présente à l'égard de l'échange des données, nous ne comprenons pas l'expérience des clients; ils traitent avec plusieurs ministères et il est très percutant de raconter l'histoire à partir de la perspective du client. L'histoire ne peut pas être racontée s'il n'est pas possible d'échanger les données. Le pouvoir des données réside en cela. Elle recommande au consultant d'envisager les choses dans cette perspective.
- John Houweling recommande que le Groupe sur les RAD examine les cas d'utilisation dans l'ensemble des travaux du gouvernement et, si possible, qu'il les communique aux coprésidents des RAD; il serait important de les inclure dans le manuel.
- Susan Wilkins suggère que les consultants présentent dans le manuel les cas d'utilisation liés aux données pangouvernementales avec des exemples concrets.



	<ul style="list-style-type: none"> • Rachel Steger répond que le Manuel sur les RAD présente de nombreux cas d'utilisation, y compris des problèmes que les organisations ont essayé de résoudre, l'approche et les ressources utilisées. Cependant, on n'est pas en mesure d'intégrer tous les cas d'utilisation; on distribuera les éléments de façon novatrice; le Manuel sur les RAD sera un document évolutif que le Groupe de travail peut mettre à jour au besoin. Il s'agit d'une occasion pour les membres du CPSSP d'agir à titre de courtiers du savoir et de contribuer à l'échelonnement de certaines innovations. • Jackie Stankey mentionne qu'un échange de renseignements au sein de leur secteur de l'enseignement supérieur concerne leur utilisation de l'IA dans le cadre de l'éducation postsecondaire, afin d'estimer la capacité de formation, pour économiser davantage, au moyen de l'IA. Elle propose de communiquer directement avec Rachel Steger sur cette question. • Guy Gordon et John Houweling remercient tous les membres de leur rétroaction précieuse sur l'élaboration du Manuel sur les RAD. Guy Gordon mentionne que les coprésidents du Groupe de travail sur les RAD présenteront le Manuel sur les RAD lors de la prochaine téléconférence. 	
3.	<p><u>Groupes de travail sur la collaboration des réseaux de services</u> (consulter les ONGLETS 3A à 3C)</p> <p>Rob Horwood et Wendy Birkinshaw Malo, coprésidents de la CRS, présentent un rapport d'étape sur la Stratégie de mobilisation du Guide des partenariats en matière de prestation de services, une mise à jour sur l'exercice de cartographie des points de service et les prochaines étapes concernant ce Groupe de travail (en proposant la suppression du groupe actuel et du travail potentiel visant à communiquer des approches novatrices en matière de prestation de services du centre d'appel).</p> <p>Ron Hinshaw fait une présentation sur le centre de contact de Service BC (ONGLET 3C). La présentation met en évidence les possibilités de changement, les résultats stratégiques, le modèle de service, les catalyseurs de l'expansion des services et les leçons apprises. Ron Hinshaw indique que le processus utilisé par la C.-B. est axé sur les résultats et est plus rentable; l'expérience des services est plus uniforme et fiable; le service s'appelle Service with Heart (Services avec cœur). L'entente est très efficace; il s'agit d'une entente fondée sur la relation. On a rencontré un certain nombre de défis liés à un risque et à la législation, mais ils ont été surmontés, ce qui a très bien fonctionné.</p> <p>Rob Horwood indique qu'auprès de Service NB, une approche semblable à celle du centre de contact de la C.-B. a été mise en œuvre et on a réduit le nombre de centres d'appels de 44 à 1. D'après lui, si les membres du CPSSP souhaitent étudier ce domaine, le N.-B. et la C.-B. consentiraient à travailler en collaboration avec les administrations.</p>	<p>Décision n° 3 : Le Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services sera supprimé.</p> <p><i>Une mesure de suivi liée aux centres d'appels a découlé d'une autre discussion sur ce sujet dans le cadre de la discussion sur les priorités stratégiques du CPSSP (plus tard à l'ordre du jour).</i></p>



Wendy Birkinshaw Malo rappelle aux membres qu'en septembre 2018, à Whitehorse, les membres du CPSSP ont exprimé leur intérêt à étudier les centres d'appels à l'ère des services numériques et elle demande aux membres s'il existe un enjeu dans le canal des centres d'appels qui mériterait d'être étudié par le CPSSP. Quel serait le niveau de priorité des difficultés énumérées concernant les centres d'appels par rapport à celles que le CPSSP pourrait souhaiter examiner?

Rob Horwood indique que le Groupe de travail sur la CRS a terminé avec succès son mandat initial consistant à mettre au point des outils afin de tirer parti des réseaux de prestation de services numériques et en personne de chacun, en vue d'améliorer l'expérience des clients par l'intermédiaire de partenariats, ce qui a mené aux résultats suivants : le Guide des partenariats en matière de prestation de services et la Cartographie des points de service.

Les recommandations suivantes du Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services ont été présentées afin d'obtenir l'approbation des membres :

- La suppression du Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services.
- Si les membres pensent que la discussion d'aujourd'hui a abouti à une question FPTM clairement définie entourant les centres d'appels, un nouveau groupe de travail pourrait être mis sur pied afin d'aborder cette question.

Commentaires des membres

- Anne Matthews appuie la suppression du Groupe de travail sur la CRS, bien que la Collaboration des réseaux de services demeure une priorité importante.
- Natasha Clarke exprime son accord à l'égard de la suppression du Groupe de travail sur la CRS; elle remercie les coprésidents précédents et actuels pour leur leadership et le travail réalisé dans le cadre de ce dossier. Cela donne au CPSSP la possibilité de mettre sur pied un nouveau groupe ayant un nouveau mandat et une nouvelle priorité définis aux fins du CPSSP.
- Ron Hinshaw indique que le travail accompli dans le cadre de la cartographie a été réalisé avec compétence. Il fait remarquer que les centres de contact ne sont pas seulement des centres d'appels; il suggère d'en discuter davantage et d'accroître la collaboration dans ce domaine.
- Catherine Bennett reprend les commentaires formulés précédemment concernant l'excellence du travail réalisé par les coprésidents du Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services et leur équipe.



	<p>Motion pour supprimer le Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services : Catherine Bennett Appuyée par : Anne Matthews Tous les membres sont en faveur de la motion. Décision de supprimer le Groupe de travail sur la collaboration des réseaux de services.</p> <ul style="list-style-type: none"> Catherine Bennett demande que la discussion et/ou la décision sur les travaux futurs liés aux centres d'appels soient déplacées dans le cadre de la discussion des priorités stratégiques du CPSSP plus tard dans la journée. 	
4.	<p>Groupe de travail sur les services aux entreprises (ONGLETS 4A ET 4B)</p> <p>Anne Matthews et Pirth Singh, coprésidents du Groupe de travail sur les services aux entreprises (SE), fournissent une mise à jour sur les priorités du groupe de 2019-2020 afin d'obtenir une rétroaction des membres. Anne Matthews signale que d'autres modifications ont été apportées au Guide sur le numéro d'entreprise (NE). Une version révisée sera distribuée aux membres et publiée dans GCcollab et par l'entremise du site Web de l'ISAC. Elle encourage les membres à faire la promotion du Guide sur le NE auprès de leur administration; le groupe des SE mettra tout en œuvre pour le promouvoir.</p> <p>Pirth Singh indique que le Groupe de travail sur les SE a déterminé les activités suivantes concernant les prochaines étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le Guide sur le NE et veiller à ce qu'il puisse être adapté facilement afin de demeurer pertinent pour les utilisateurs. Poursuivre la mobilisation interne concernant le Guide sur le NE. Étudier des communications internes aux fins de l'adoption du NE par les entreprises. Revoir les priorités des SE à mesure que les solutions d'identité numérique sont mises en ligne. <p>Pirth Singh signale que le Groupe de travail sur les SE a élaboré un répertoire des initiatives d'identité numérique, qui a été communiqué aux coresponsables des priorités de l'identité numérique et au SCT (également inclus dans le classeur des réunions). Il demande aux membres du CPSSP si le Groupe de travail sur les SE a cerné les priorités adéquates pour 2019-2020 ou s'il y a d'autres priorités à prendre en considération.</p> <p><u>Commentaires des membres</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Paul Jackson (ISDE) demande des renseignements sur la participation au Groupe de travail. 	<p><u>Mesure de suivi n° 2A :</u> Une version à jour du Guide sur le NE sera communiquée aux membres du CPSSP par l'intermédiaire du secrétariat de l'ISAC. Le guide sera accessible à partir de GCcollab et du site Web de l'ISAC.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 2B :</u> Les coprésidents du Groupe de travail sur les services aux entreprises inviteront le directeur général du registre des entreprises du Canada à se joindre au Groupe de travail.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 2C :</u> Les coprésidents du Groupe de travail sur les SE emporteront la</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Anne Matthews répond que la plupart des administrations (FPTM) sont représentées dans le Groupe de travail sur les SE. Cependant, elle considère favorablement l'idée d'ajouter au groupe d'autres membres qui sont passionnés par ces travaux, afin de disposer des bonnes personnes pour faire progresser les travaux. • Paul Jackson (ISDE) demande des renseignements sur la mesure dans laquelle le processus est ouvert et veut savoir si le Groupe de travail sur les services aux entreprises dispose de personnes qui surveillent ces travaux. • Natasha Clarke fait observer qu'il s'agit là d'une question de gouvernance. Cathy Kealey, analyste des politiques stratégiques des conseils mixtes, travaille sur l'harmonisation des groupes de travail avec les priorités du CPSSP. • Vidya ShankarNarayan mentionne qu'on réalise un travail formidable dans le Groupe de travail sur les SE, qui met l'accent sur la priorité de l'identité numérique et se rapporte aux registres plurigouvernementaux; elle suggère que le Groupe de travail sur les SE invite le directeur général du registre des entreprises du Canada à participer au groupe, car il peut contribuer à créer une synergie. Le gouvernement fédéral a utilisé les cas de multiples administrations et il serait profitable que le Groupe de travail sur les SE utilise ces cas, car ils contribueront à promouvoir l'adoption du NE. • Jackie Stankey indique que les équipes de la priorité de l'identité numérique et du Groupe de travail sur les SE ont établi une relation afin d'harmoniser leurs plans de travail; elles apprécient les travaux sur le répertoire. En matière de gouvernance, il serait très utile d'étudier la participation de leur groupe aux travaux du CDGI pour contribuer à faire progresser le CPFI. En matière d'établissement des priorités et de planification, l'étude des résultats du sondage des services aux entreprises nous aiderait à comprendre où se trouvent les éléments moteurs et à nous concentrer sur ce qui vient ensuite, également en utilisant la plateforme GCcollab et en travaillant ouvertement. L'identification numérique est une composante importante; cependant, à part les correctifs apportés au SE, il reste d'autres choses à faire; s'il y a des travaux entourant la rationalisation des délais de traitement, nous pouvons commencer de façon ouverte afin d'assurer l'efficacité des processus. Des travaux ont été réalisés dans le cadre de l'élément « Une fois suffit », ce qui est les plus importants en ce qui a trait aux priorités. • Anik Dupont indique qu'il y a des synergies concernant l'identification numérique; les administrations doivent réfléchir d'abord à une mise à l'essai de l'identité numérique; nous disposons de l'identification numérique et vous y accédez une seule fois. L'identification numérique passe en premier et ensuite vous accédez au NE; la mise à l'essai de l'identification numérique dans le cadre de ce volet est-elle favorable? Est-il plus complexe de procéder à une telle mise à l'essai dans les provinces? Elle suggère que les municipalités soient les premières à la mettre à l'essai. 	<p>rétroaction des membres, l'examineront et présenteront un rapport au CPSSP accompagné de recommandations sur des activités futures.</p>
--	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> • Bev Dicks est d'accord d'avoir un représentant du registre des entreprises du Canada à titre de membre dans le groupe des SE. • Natasha Clarke mentionne que le Groupe de travail sur les SE a été mis sur pied il y a longtemps afin d'améliorer les services aux entreprises. Maintenant que le groupe a achevé le Guide sur le NE, quel est le prochain produit livrable de ce groupe? Elle demande aux coprésidents du Groupe de travail sur les SE de contribuer à déterminer le prochain secteur de travail du groupe; quels seront les éléments tangibles? • Silvano Tocchi ajoute que le Guide sur le NE est une ressource achevée; il est possible de la partager; il y a la possibilité de l'utiliser comme une plateforme pour faire participer collectivement d'autres parties aux conversations. Rassembler toutes les administrations en vue de collaborer et de résoudre des enjeux, déterminer où il y a une marge de manœuvre pour aller de l'avant collectivement. • Anne Matthews indique que le Guide sur le NE s'adresse à un public constitué de personnes responsables de l'adoption du NE dans leur administration; les membres envisagent-ils d'élargir ce public en vue de faire la promotion du guide? Anne Matthews discutera plus en profondeur cette question avec le Groupe de travail. • Natasha Clarke termine en mentionnant que, d'après la rétroaction des membres, il reste quelques autres éléments que le Groupe de travail doit retenir. Il y a quelques volets de travail qui ont été cernés par les membres, par exemple, l'élément entourant l'identification numérique et il reste d'autres travaux qui sont nécessaires afin de faire progresser les améliorations des services aux entreprises. Elle demande que les coprésidents du Groupe de travail sur les SE emportent la rétroaction des membres, l'examinent et qu'ils présentent un rapport au CPSSP accompagné de recommandations sur des activités futures. 	
5.	<p>Services aux Autochtones (ONGLET 5)</p> <p>Hillary Thatcher (SAC) et Lori Doran (RCAANC) font une présentation sur la prestation de services et les collectivités autochtones. Hillary Thatcher rappelle aux membres qu'une discussion sur les services aux Autochtones s'est tenue lors de la réunion de septembre au Yukon; cette présentation comprend un compte rendu de cette discussion. La discussion qui s'est tenue au Yukon portait principalement sur des exemples de pratiques exemplaires et sur des défis dans le cadre de la prestation de services liés aux services aux Autochtones dans l'ensemble du pays. À la suite de la discussion, on a déterminé ce qui suit aux fins d'examen par le CPSSP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la participation de partenaires autochtones au CPSSP; 	<p><i>Une mesure de suivi liée aux services aux Autochtones a découlé d'une discussion sur ce sujet dans le cadre de la discussion sur les priorités stratégiques du</i></p>



- avoir une optique autochtone voulue qui s'applique aux travaux du CPSSP;
- accroître les possibilités de formation et la sensibilisation culturelle auprès du CPSSP;
- mettre à l'essai une initiative avec des partenaires autochtones;
- faire le suivi des résultats – recueillir des données;
- maintenir les services aux Autochtones auprès du CPSSP!

Lori Doran (RCAANC) décrit l'étude de cas : Autorité sanitaire des Premières Nations de la C.-B. (*veuillez vous reporter à la diapositive 5 de la présentation*).

Rétroaction des membres

- Catherine Bennett remercie Hillary Thatcher et Lori Doran. Elle ajoute que la discussion a eu notamment comme résultat d'avoir soulevé ce point lors de la discussion stratégique du CPSSP sur les priorités, afin de déterminer la manière dont nous voulons progresser dans le cadre des services aux Autochtones en tant que Conseil.
- Jackie Stankey fait remarquer qu'il pourrait s'agir d'un bon sujet pour l'Académie du numérique ainsi que d'une occasion pour utiliser ces travaux afin d'aller de l'avant dans le cadre de différents volets et formations. Elle ajoute qu'en Alberta on offre des formations sur les collectivités autochtones.
- Ron Hinshaw fait observer que l'Autorité sanitaire des Premières Nations de la C.-B. est une initiative importante. En C.-B., ils étudient des façons d'offrir de meilleurs services dans leurs collectivités. Il demande des renseignements au sujet des travaux qui ont été réalisés par rapport à l'analyse des lacunes, aux services offerts aux collectivités autochtones, aux types de services auxquels ces collectivités peuvent accéder et veut savoir quels sont les aspects où nous pouvons contribuer et concentrer nos énergies en vue de combler ces lacunes.
- Hillary Thatcher répond qu'aucune analyse des lacunes n'a été effectuée; toutefois, l'Assemblée des Premières Nations fournit les priorités; ils présentent ensuite ces priorités au gouvernement fédéral. Il s'agit d'une compétence partagée dans laquelle les deux parties jouent un rôle. Elle donne comme exemple la façon dont le gouvernement de l'Ontario met l'accent sur l'obtention du diplôme d'études secondaires dans l'ensemble de la province, à l'exception des réserves. Il faudrait que nous établissions des partenariats entre les collectivités autochtones, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et que nous nous regroupions tous pour réellement aller de l'avant. Les collectivités vous feront savoir quelles sont leurs priorités; nous ne disposons pas de suffisamment de données pour repérer les lacunes. Nous effectuons de l'analyse des données et de la recherche à la suite de commentaires de nos clients quant à leur insatisfaction à l'égard des services offerts. Il s'agit d'un point important; cela pourrait constituer un exercice et un projet pilote à lancer dans des administrations en collaboration avec des partenaires consentants.

CPSSP (plus tard à l'ordre du jour).



	<ul style="list-style-type: none"> Lori Doran mentionne que, pendant longtemps, leur orientation était axée sur les programmes, mais qu'à présent celle-ci évoluait vers des possibilités de services visant à étudier ces questions dans le cadre d'un contexte différent, comportant des possibilités moins cloisonnées, en vue de cerner les lacunes, de trouver des façons de travailler en collaboration avec plusieurs partenaires afin d'aborder ces enjeux. Sophia Howse demande de quelle façon la présente table pourrait contribuer. Une des choses qui a été accomplie a été la mise sur pied de groupes de travail en ce qui a trait à l'élaboration et à l'exécution; il est question de leadership et d'approche; qui dirigera? En quoi consiste l'exécution? En quoi consisterait la gouvernance? En quoi consiste le mandat? La table contribue à appuyer les produits livrables et à mettre à contribution les provinces, les territoires et les municipalités pour les obtenir. Catherine Bennett conclut qu'une discussion stratégique sur les priorités se tiendra en après-midi, qu'il s'agit du début d'une discussion plus approfondie. Elle remercie Hillary Thatcher et Lori Doran et les encourage à rester à leur poste et à participer au Conseil. 	
6.	<p><u>Table des sous-ministres FPT (ONGLET 6)</u></p> <p>Catherine Bennett (EDSC) indique que la prochaine téléconférence des SM FPT est prévue le 20 mars; l'ordre du jour comprend le rapport d'étape sur les travaux des groupes de travail sur la collaboration des réseaux de services et sur les avis de décès. La prochaine réunion se tiendra à Halifax, le 19 et 20 juin 2019. Un rapport destiné aux greffiers et aux secrétaires de Cabinet est prévu pour l'été.</p> <p>Natasha Clarke (N.-É.) indique que l'accent est placé sur les services; la réunion est organisée à Halifax, en juin. Réfléchir à d'autres façons d'apprendre, de partager et d'expérimenter. D'autres travaux restent à accomplir, mais des conversations fructueuses se sont tenues aux Conseils mixtes, surtout sur l'identité numérique. Un compte rendu de la réunion de la table des SM FPT sera communiqué aux membres du CPSSP.</p>	<p><i>Aucune mesure de suivi déterminée à la suite de la discussion.</i></p>
7.	<p><u>Discussion stratégique sur les priorités du CPSSP (ONGLET 7)</u></p> <p>Catherine Bennett et Natasha Clarke mènent une discussion sur les priorités du CPSSP. La discussion porte principalement sur la façon dont le modèle logique des Conseils mixtes s'harmonise avec les priorités du CPSSP et sur la façon dont les travaux des groupes de travail contribuent à appuyer l'appel à l'action pour offrir un gouvernement numérique aux Canadiens. Les coprésidents du CPSSP mentionnent que plusieurs points qui ont été soulevés doivent</p>	<p><u>Mesure de suivi n° 3A :</u> Cathy Kealey, analyste des politiques stratégiques des CM, discutera avec Natasha Clarke de la meilleure</p>



être discutés plus en profondeur, tels que les obstacles législatifs (c'est-à-dire, les travaux liés à l'identité numérique, l'avis de décès), les services aux Autochtones, les centres d'appels; l'objectif consiste à tenir une conversation ouverte avec les membres au sujet de ce sur quoi le Conseil devrait miser au cours des prochains 6 à 12 mois, afin d'appuyer la vision globale.

Commentaires des membres

- Silvano Tocchi souligne les progrès réalisés dans le domaine de l'identité numérique. Ce travail exige que des éléments stratégiques et pratiques soient menés à terme collectivement dans l'ensemble des administrations – une table qui rassemble des personnes de diverses administrations et de tous les ordres de gouvernement; il s'agit d'une façon efficace pour progresser. Jusqu'à quel point pouvons-nous progresser? Réfléchissez à l'excellent travail réalisé dans le cadre d'une collaboration entre le DPI et les membres chargés de la prestation de services; le travail ne s'est pas confiné à une table. Comment pouvons-nous nous baser sur cette réussite afin de progresser? Il faut examiner le modèle de maturité, une meilleure mobilisation des deux tables et un renouvellement du programme des conseils mixtes.
- Catherine Bennett propose trois principaux sujets à présenter aux CPSSP aux fins d'un travail exploratoire : des modèles novateurs de centre de contact; les obstacles législatifs; les services aux Autochtones. Elle demande aux membres de fournir une rétroaction pour savoir s'il s'agit de domaines pouvant être étudiés collectivement par le CPSSP et déterminer le type de produits livrables ou de résultats escomptés qui seraient suffisants afin d'atteindre les objectifs ou encore si des présentations (analyse des champs de compétence) suffiraient à les atteindre. De plus, la table cherche des volontaires pour déterminer la portée de chaque sujet et présenter un rapport formulant des recommandations sur les domaines de travail proposés.
- Sophia Howse mentionne qu'en ce qui concerne le modèle logique élaboré il y a trois ans, le Groupe de travail sur le cadre avait déterminé trois priorités principales destinées aux conseils mixtes, et l'identité numérique en était une. Elle demande si la conversation porte sur les priorités du CPSSP ou sur les priorités combinées des CM et du CPSSP. Certaines des choses qui sont proposées ici se rapportent aux travaux des conseils mixtes; il faut veiller à ce que celles-ci fassent l'objet de conversations conjointes avec le CDPISP (ainsi qu'avec les CM).
- Richard Dalpé indique que le service aux entreprises est un mandat global, il demande donc ce que le CPSSP veut accomplir dans le domaine des services. Il est d'accord sur le fait d'effectuer un travail exploratoire sur les centres

façon d'utiliser (examiner) l'échange de renseignements sur les administrations, afin de mieux éclairer le CPSSP en ce qui concerne les domaines de travail potentiels dans le cadre desquels collaborer au niveau FPTM. Cathy Kealey fera part des recommandations au CPSSP.

Mesure de suivi n° 3B :
EDSC et la C.-B. travailleront en collaboration afin de cerner le secteur d'intérêt entourant le travail d'un centre d'appel aux fins d'examen par les membres du CPSSP. Wendy Birkinshaw Malo et Ron Hinshaw feront rapport au CPSSP à cet égard lors de la prochaine réunion. Une demande sollicitant la participation des membres à ces travaux sera transmise par l'entremise de l'ISAC.



	<p>d'appels; les résultats de CF8 confirment que le service téléphonique enregistre un taux utilisation supérieur à d'autres canaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jackie Stankey indique que les groupes de travail et les communautés de pratique des conseils devraient inscrire leurs travaux et leurs résultats dans le modèle logique des CM. Le CPSSP peut contribuer en incubant et en présentant de nouvelles idées; on s'attend à être plus souple. Ron Hinshaw souligne le besoin de gérer les attentes concernant les travaux des groupes de travail. Il faut veiller à ce que nos attentes concernant les travaux et les produits livrables s'harmonisent avec ce qui est entrepris et livré par les groupes de travail. Dans le cas du Groupe de travail sur les avis de décès, l'attente dépassait ce que le groupe pouvait livrer ou entreprendre. Il faut être précis quant à ce que nous pouvons nous attendre de ces groupes et accorder aux personnes le temps d'étudier et gérer les attentes. Natasha Clarke est d'accord sur la nécessité de gérer les attentes; il est nécessaire de mieux comprendre ce que nous recherchons et de veiller à ce que les groupes de travail eux aussi établissent clairement les éléments livrables. Rob Horwood suggère que le CPSSP envisage de laisser une marge de manœuvre dans l'ordre du jour de la réunion en personne pour que les membres partagent leurs meilleures idées. Gillian Latham est d'accord de réserver du temps dans l'ordre du jour pour échanger les pratiques exemplaires; comment peut-on officialiser cela? Natasha Clarke fait observer qu'auparavant, dans le cadre de cette table, on prévoyait du temps dans l'ordre du jour pour l'échange de renseignements sur les administrations. Cependant, une rétroaction des membres indiquait qu'il ne s'agissait pas de la meilleure façon d'utiliser le temps prévu à l'ordre du jour. L'échange d'information que les membres effectuent deux fois par an comporte une importante quantité de renseignements détaillés, mais ceux-ci ne sont pas examinés d'un point de vue pancanadien. Ces documents sont présentés uniquement à titre informatif, ce qui est une occasion manquée afin de déterminer quels sont les points ou les enjeux problématiques à l'échelle du pays, sur lesquels nous, en tant que table FPTM, nous pouvons nous pencher. Comment pouvons-nous tirer profit de l'effort que chaque membre consacre à fournir ces renseignements et comment pouvons-nous les soumettre à une certaine analyse qui peut aboutir à la détermination d'éventuels domaines de travail ou d'intérêt pour le Conseil? 	<p>Mesure de suivi n° 3C : Un appel sera envoyé aux membres afin d'envisager une collaboration avec les SAC (Hillary Thatcher) pour aider à formuler et à présenter des recommandations dans le cadre des travaux des services aux Autochtones.</p> <p>Mesure de suivi n° 3D : Sonya Read (SCT) présentera un rapport sur son travail exploratoire entourant l'élément de l'identité et de la législation (en collaboration avec les coresponsables de l'identité numérique et de l'avis de décès). Le rapport présenté portera également sur la façon dont la table FPTM peut trouver des façons de s'harmoniser et de travailler collectivement dans le cadre d'un partenariat amélioré en</p>
--	--	--



- Dan Batista mentionne qu'il existe une possibilité d'examiner cet échange de renseignements, de présenter un rapport sur les enjeux communs et de représenter cela d'une manière plus visuelle. Il discutera plus longuement avec Cathy Kealey la façon d'améliorer les rapports à cet égard en vue de mieux éclairer l'ordre du jour. Cathy Kealey peut formuler des recommandations sur la meilleure façon d'utiliser (exploiter) les renseignements recueillis dans le cadre de l'échange de renseignements sur les administrations, afin d'informer le CPSSP des enjeux, des défis, des pratiques exemplaires et des pratiques futures, entre autres, à l'échelle du pays.
- Guy Gordon est d'accord sur le fait de revenir à l'essentiel; il accorde de l'importance à l'échange de renseignements. Il existe de nombreuses formules qui peuvent être utilisées pour le rendre formel, rapide et intéressant. Si nous avons un thème, nous pouvons communiquer une quantité considérable de renseignements en un temps moindre afin d'aller de l'avant.
- Catherine Bennett est d'accord en ce qui a trait à l'échange des pratiques exemplaires; toutefois, il y a des points présentés à cette table dont l'importance dépasse un simple échange de renseignements, comme le Manuel des RAD qui est un outil que nous avons lancé pour faire progresser les choses.
- Rob Horwood suggère la création d'une présentation du type Dans l'œil du dragon : une présentation de 3 à 4 minutes comprenant quelques images. Vous racontez une histoire et partagez ce que vous avez de meilleur; ensuite, vous passez à la prochaine image. Le but est de ne présenter que le meilleur.
- Jackie Stankey est d'accord avec l'idée de ne présenter que le meilleur et ajoute qu'il faut que ce soit visuel et interactif et que cela puisse mener à un dialogue avec les membres. Jackie Stankey suggère également de publier ces histoires, de manière qu'elles puissent être partagées avec d'autres.
- Natasha Clarke fait observer qu'il s'agit de personnes orientées vers les solutions. Le groupe veut faire quelque chose de différent; il existe des techniques différentes comme celle du type Dans l'œil du dragon. Le fait est que nous n'utilisons pas les renseignements dans les modèles d'échange de renseignements, nous devons donc tenir une conversation sur la façon de faire évoluer cela, d'en tirer parti et d'améliorer ces fragments d'information.
- Catherine Bennett demande aux volontaires de poursuivre leurs travaux concernant le volet du centre de contact. EDSC consent à effectuer des travaux afin d'étudier des pratiques novatrices et d'en faire rapport lors d'une prochaine réunion, mais il faut qu'une administration partenaire aide à faire progresser ces travaux. De plus, il faut la présence d'un certain nombre de volontaires pour diriger le volet des services aux Autochtones.

matière de prestation de services.

Mesure de suivi n° 3E :

Le CPSSP prend en considération la tenue d'un atelier lors de la prochaine réunion afin de déterminer, dans le cadre d'une discussion, les enjeux communs dans l'ensemble du pays en ce qui a trait à la législation, à la réglementation, aux cadres et aux obstacles. Elle considère également l'embauche d'un animateur pour favoriser ce processus en vue de parvenir au stade de la charte de projet. D'autres discussions sont nécessaires aux fins de ce point. On effectuera un suivi lors d'une prochaine téléconférence.



- Natasha Clarke suggère qu'un appel concernant le volet autochtone soit envoyé après la réunion, afin que les membres aient le temps d'y réfléchir; il s'agit d'une question qui en est au stade exploratoire. S'il y a des administrations pour lesquelles les services aux Autochtones sont prioritaires, elles peuvent peut-être collaborer avec Hillary Thatcher pour aider à prendre des décisions à cet égard.
- Ron Hinshaw mentionne concernant les services aux Autochtones qu'il est possible de faire du bon travail, notamment une validation de principe. La C.-B. souhaiterait travailler avec les SAC.
- Natasha Clarke indique qu'en ce qui concerne les travaux entourant l'échange des données et la législation, il y a quelques éléments à prendre en considération, étant donné qu'il s'agit d'un vaste domaine. Nous avons besoin d'une ou deux personnes pour contribuer à orienter cette question, à réaliser des travaux exploratoires et à présenter un rapport avec des idées sur la façon qui nous permettrait de progresser.
- Sonya Read exprime son intérêt à effectuer un travail exploratoire concernant certaines des initiatives entourant l'aspect de l'identité et de la législation. L'identité numérique et l'avis de décès sont des éléments sur lesquels nous devons miser et qu'on doit mettre en œuvre, afin de ne pas nous trouver dans l'embarras, en déterminant des points précis en ce qui a trait aux initiatives qui peuvent être favorables et qui nous permettent, en tant qu'ordres municipaux, provinciaux et fédéraux, de trouver des façons de nous harmoniser et de travailler ensemble dans le cadre d'un meilleur partenariat en matière de prestation de services.
- Sophia Howse mentionne que, si on disposait d'un cadre, on pourrait discuter avec les coresponsables de la gestion de l'identité et avec ceux des renseignements axés sur les données, afin de commencer à orienter certaines de ces questions en travaillant de façon collaborative.
- Natasha Clarke suggère la nécessité d'un énoncé du problème. Beaucoup d'éléments concernaient le cadre de la fiabilité, mais cela était très technique donc, comment commencer à comprendre sous l'angle de l'énoncé du problème? Il serait utile de définir l'énoncé du problème.
- Sonya Read est d'accord qu'il serait très utile de commencer avec un énoncé du problème. Elle ajoute que dans un contexte général, il est difficile d'identifier les produits livrables tangibles. Il n'est pas toujours clair de définir ce que nous essayons de résoudre. Il y a de nombreuses questions entourant la législation et nous pouvons mettre à contribution ce qui se présente dans le contexte de l'échange de renseignements afin que les membres puissent s'y inspirer.



- Sophia Howse mentionne que dans le cadre de l'identité numérique, Chantal Ritcey est en train d'examiner des exemples relatifs au volet législatif, d'autres sur le consentement et d'autres entourant les ententes sur l'échange de renseignements. Il est question de l'extensibilité partout au pays, par l'entremise du CDGI et de l'identité numérique.
- Natasha Clarke demande qui peut s'en charger et entamer l'énoncé du problème. Quel est le problème? Envisagerait-on un atelier? Comment pouvons-nous rendre cela plus concret? Il nous faut une compréhension commune de ce que nous devons aborder.
- Anik Dupont mentionne qu'il serait utile de prendre le temps d'examiner l'ordre du jour et de revenir sur cet enjeu. Il serait fructueux dans le cadre d'une discussion de savoir quelles sont les administrations qui sont aux prises avec cet enjeu et qui aideraient à rédiger le document, qui pourrait être de haut niveau; il pourrait s'agir d'un atelier; il pourrait être question de MAD et des enjeux auxquels on a fait face à cet égard, de la législation qui a posé des problèmes. Lorsqu'il a été question du CNC, de nombreuses ententes d'échange de renseignements ont été portées à leur attention. Elle suggère de prévoir du temps dans l'ordre du jour pour un atelier afin de tenir cette discussion et voir jusqu'à quel point nous pouvons approfondir ces questions; il s'agira de temps bien utilisé.
- Jackie Stankey fait observer qu'il est possible de parvenir à une approche plus souple, une fois que Cathy Kealey aura sondé les groupes de travail. Les enjeux et les défis liés au répertoire pourraient être publiés par l'entremise de GCcollab.
- Catherine Bennett ajoute qu'il y a une phase de diagnostic, que la charge est lourde à cet égard, que certains membres travaillent sur le coin de leur bureau; elle demande si des ressources sont disponibles pour aller de l'avant. Cathy Kealey peut-elle travailler sur cet élément et s'agit-il de quelque chose qu'elle pourrait organiser? Elle mentionne que cet élément est un des aspects importants et qu'il est utile d'y consacrer des efforts.
- Natasha Clarke suggère de faire appel à un animateur; on commencerait ainsi à formuler quelque chose; nous avons besoin d'aide, car nous n'en sommes pas à l'étape de la charte du projet.
- Sonya Read recommande d'examiner les modèles d'échange de renseignements, afin de repérer l'emplacement de ces éléments, de déterminer où on constate des enjeux et de les cerner; il s'agirait d'une bonne façon de démarrer et cela serait très utile.
- Natasha Clarke apprécie l'idée de procéder à de tels examens et d'avoir recours à un animateur. Elle demande, dans le cas où une telle idée se réalise, qui s'occuperait d'embaucher un animateur et de faciliter l'analyse. Cathy Kealey



	<p>dispose de son propre plan de travail. Il faut procéder à une certaine analyse pour rassembler les éléments. Attribuerait-on à Cathy Kealey ou à une autre personne du conseil la charge de gérer cette ressource? Comment nous y prendrons-nous pour parvenir à nos fins?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catherine Bennett suggère d'accorder du temps aux membres afin qu'ils réfléchissent à la façon d'orienter cette question, de leur donner la possibilité de demander une rétroaction et de nommer un responsable, soit une personne du Conseil soit quelqu'un qui gère un contrat. Il faut accorder aux membres le temps d'examiner cet engagement. • Ron Hinshaw indique qu'en revenant à l'essentiel, en tant que personnes responsables des services, ils déploient beaucoup d'effort pour aborder des projets difficiles comportant des enjeux complexes; nous ne devrions pas perdre de vue le rôle de cette table, qui consiste à étudier des façons d'offrir de meilleurs services aux citoyens. L'ISAC dispose d'outils dont les organisations peuvent se servir et qui les aident à réaliser des progrès, à rehausser le niveau de professionnalisme et de compétence de leur personnel; il y a beaucoup de travail à faire, que ce soit par rapport au CF8 en ce qui a trait à la détermination des attentes des citoyens ou à la détermination des compétences en jeu et la façon de mettre en œuvre les éléments en question. Il y a une analyse de rentabilisation qui permet d'examiner différemment et de plus près la question, ce qu'il se passe au Man. à T.-N.-L. et en C.-B.; la façon dont nous accroissons le niveau de la prestation des services et, en revenant à l'essentiel, la façon de l'accroître au moyen des nouvelles technologies sont importantes. En tant que Conseil de la prestation des services, nous avons besoin d'en discuter. • Natasha Clarke conclut en mentionnant qu'il y a quelques points à retenir en ce qui a trait à la portée des dispositions sur les services aux Autochtones, les centres d'appels et l'élément législatif. • Catherine Bennett indique qu'EDSC travaillera en collaboration avec Ron Hinshaw (C.-B.) pour examiner ce qui peut être fait en ce qui concerne les centres de contact. • Natasha Clarke travaillera en collaboration avec l'ISAC sur l'élément de l'échange de renseignements afin de le mettre à contribution de façon légèrement différente et efficacement (retour à l'essentiel). 	
8.	<p><u>Projet-pilote en Colombie-Britannique : Source ouverte</u> (ONGLET 8)</p> <p>Ron Hinshaw et Karim Gillian (par téléconférence) font une démonstration de ce qui suit : L'instrument Q – Analyse, Renseignements organisationnels de la C.-B. est un outil de gestion du flux de clientèle. Cet outil a été élaboré pour répondre à un besoin : effectuer de meilleures analyses en vue de résoudre des problèmes opérationnels et améliorer la</p>	<p><u>Mesure de suivi n° 4A :</u> Ron Hinshaw communiquera aux membres du CPSSP l'analyse sur la composante des RH par</p>



gestion du flux des clients dans les centres de service de la Colombie-Britannique. Initialement, on a investi dans un outil appelé Kumatic, dont la licence était coûteuse et qui était de loin insuffisante aux fins d'une utilisation dans 65 emplacements en Colombie-Britannique. Il fallait donc un outil opérationnel permettant d'améliorer l'expérience des citoyens en fournissant des résultats au niveau de service et d'accroître l'efficacité de la gestion des ressources.

Karim Gillani mentionne que les personnes ont besoin de recueillir et d'analyser une plus grande quantité de données afin de prendre des décisions fondées sur des données probantes. Les attentes des citoyens ont changé et avec les changements technologiques, les gestionnaires doivent agir plus rapidement pour recueillir des renseignements et satisfaire aux attentes des clients. Le bureau du DPI de la C.-B. a présenté ses façons les plus souples afin de favoriser les changements rapides, y compris un modèle d'approvisionnement différent. Il a retenu les services de petites entreprises locales, a commencé avec des outils libres, car ils sont gratuits; l'expérience a été répétée et des changements ont été apportés. On a réduit la richesse fonctionnelle de l'application aux fins de l'ERC en vue d'interagir avec les clients. Les temps d'attente ont été réduits et l'optimisation s'est avérée excellente. Il est essentiel d'obtenir d'excellents résultats. L'ensemble des renseignements accessoires ont été supprimés; le stockage des renseignements n'est pas nécessaire; dès qu'on a terminé, on procède à l'analyse. Celle-ci permet d'obtenir des renseignements précieux sur la façon de déterminer le nombre de personnes nécessaires à des moments donnés. Il s'agit d'une solution excellente et abordable lorsqu'on utilise l'Internet des objets, un exemple d'adaptation au futur. Toutes les administrations peuvent utiliser le logiciel gratuit. Il faut miser sur l'analyse; l'examen du tableau de bord aide à optimiser les opérations des services.

Commentaires des membres

- Rob Horwood mentionne l'importance de retourner à l'essentiel. De nombreuses administrations utilisent Kumatic et il est frustrant à utiliser. Rob Horwood exprime son intérêt à nouer le dialogue avec Karim Gillani.
- Jackie Stankey veut savoir si les renseignements concernant le code du carrefour de Git peuvent être partagés; elle pourrait ainsi les communiquer à son équipe technique de l'Alberta. Elle félicite la C.-B. : ce travail en matière d'analyse des données est incroyable. Elle demande s'ils ont effectué des analyses plus poussées de la satisfaction du personnel ou d'une autre composante des RH. Cela se rattache à la chaîne d'approvisionnement des services à laquelle Ralph Heintzman a fait référence en ce qui a trait aux temps d'attente et au personnel.
- Ron Hinshaw répond qu'ils n'ont pas effectué d'analyse de la composante des RH, mais ils examinent cette question; ils communiqueront les renseignements et les détails concernant le carrefour de Git par l'entremise du secrétariat de l'ISAC.

l'entremise du secrétariat de l'ISAC.

Mesure de suivi n° 4B :

Ron Hinshaw
communiquera aux
membres du CPSSP le
code du carrefour Git
par l'entremise du
secrétariat de l'ISAC.



	<ul style="list-style-type: none"> Guy Gordon indique qu'il s'agit là d'un excellent cas d'utilisation pour la certification et l'apprentissage; une façon de l'inclure dans leur présentation; il s'agit d'un produit dont l'utilisation pourrait s'apprendre en 20 minutes. 	
9.	<p><u>Orientation future des services</u> (ONGLET 9)</p> <p>Sonya Read (SCT) et Alanna MacDougall (EDSC) font une présentation sur la réflexion prospective dans le cadre des services, afin de solliciter une rétroaction des membres relativement aux considérations clés sur le futur de la prestation de services du gouvernement du Canada. Sonya Read mène une discussion concernant les questions clés suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> Y a-t-il des considérations stratégiques importantes en matière de prestations de services qui n'ont pas été prises en compte dans les thèmes et les défis? Quelles sont les priorités stratégiques qui ont été établies dans votre administration? Les programmes de nos services sont-ils conformes? Y a-t-il des approches existantes ou nouvelles dans votre administration que le gouvernement du Canada devrait prendre en considération? Y a-t-il des domaines qui n'ont pas été étudiés par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux où il serait possible de collaborer efficacement afin de répondre aux besoins des clients (particuliers et entreprises)? <p><u>Commentaires des membres</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Catherine Bennett exprime son intérêt dans les renseignements intergouvernementaux ou les modèles novateurs dont on n'a pas entendu jusqu'à présent. Anne Matthews indique qu'en Ontario, on réfléchit à la prestation de services de l'avenir en ce qui a trait à la localisation des interconnexions, à la façon de conserver la capacité des citoyens à effectuer les transactions en ligne, à l'équilibre entre la prestation de services numériques et la prestation omnicanal, à la façon dont nous collaborons dans l'ensemble des administrations. Comment pouvons-nous retourner à l'essentiel? Où allons-nous concrètement? Réfléchissons à la façon traditionnelle d'exécuter un service et à la manière d'amorcer une telle conversation. Sophia Howse suggère trois points aux fins d'une discussion plus approfondie : <ol style="list-style-type: none"> Comment accordons-nous notre consentement lorsque nous passons dans le monde numérique; cela fait-il l'objet d'une politique? Les conversations qui portent sur les documents de base, tels que le certificat de naissance, ORDEC, IRCC, entre autres, à quoi cela ressemble-t-il dans le cadre d'une politique nationale? 	<p><u>Mesure de suivi n° 5 :</u></p> <p>Sonya Read (SCT) et Alana MacDougall (EDSC) présenteront un rapport lors de la prochaine réunion sur le futur des services en s'appuyant sur la rétroaction reçue.</p>



3. Lorsqu'on examine les 5 éléments appropriés et applicables, on constate que beaucoup de travail a été réalisé au sein de Service BC en créant un cadre de service : *Service with Heart* et en considérant la chaîne de valeur des services comme étant un service qu'on prend à cœur. À mesure que nous entrons dans le monde numérique, y a-t-il une différence par rapport à ce que nous faisons auparavant? Dans quelle mesure la formation est-elle différente?

- Natasha Clarke mentionne que les compétences de l'effectif, à mesure que l'avenir se dessine seront plus importantes au moment du recrutement : on mettra moins sur des compétences particulières et davantage sur la souplesse, l'adaptabilité – quels types de compétences devons-nous apporter dans l'organisation? De nouveaux outils de politique pour favoriser les politiques dans le cadre de la prestation de services, des possibilités pour accroître l'efficacité, la conception de services humains, les RO, les données; un dimensionnement adéquat de ces éléments contribuera à bâtir la confiance dans nos organisations avec souplesse.
- Guy Gordon mentionne que le profil de compétences est significatif; l'incidence de l'automatisation exige beaucoup de tâches, l'IA. Les personnes ont toujours besoin de faire preuve de jugement, car elles disposent de beaucoup de renseignements, comme en ce qui concerne les questions sur les ententes d'échange de renseignements, l'analyse de rentabilisation pour accéder aux renseignements fédéraux ou aux renseignements de l'ARC. Au Manitoba, d'importantes sommes ont été investies dans diverses applications; les exigences sont un peu plus importantes sur le plan tactique; il s'agit plutôt de savoir à quoi ressemble la prochaine génération d'échange de renseignements; les choses sont coincées dans la configuration actuelle; une analyse du milieu universitaire sur les centres de données; la demande de réaliser des économies est-elle excessive? Nous devons réfléchir à ce qui s'en vient. Il y a des enjeux éthiques, politiques et en matière de protection des renseignements personnels; nous entrons dans un monde différent.
- Bev Dicks est d'accord avec le fait de retourner à l'essentiel; les partenariats sont très importants. Cela nécessite davantage de travail auprès de la collectivité, en s'assurant que nous collaborons avec nos partenaires. Il est difficile d'instaurer la confiance dans la collectivité une fois que celle-ci a perdu confiance dans le gouvernement.
- Natasha Clarke ajoute que, dans le cadre d'une stratégie relative aux services à l'ère numérique, il est important de ne laisser personne de côté. Elle a mis les membres au défi de trouver des façons de mettre à contribution d'autres organisations publiques au sein de la collectivité. L'expression « Numérique » ne signifie pas uniquement « en ligne »; dans quelle mesure avons-nous l'intention de réfléchir sur le fait de ne pas laisser personne de côté?



- Silvano Tocchi indique que, si la confiance en un organisme continue de décliner, sa capacité à s'acquitter de son mandat en sera affectée, car l'organisme compte sur la conformité. On dirait que le cadre de la première mise en œuvre de la politique se classe dans cette catégorie; on le ressent dans la mesure où nous utilisons ce cadre pour fournir des conseils stratégiques et il convient d'en faire l'essai afin de voir si cela nous fait progresser et rassurerait davantage les citoyens. Il s'agit de confiance, d'équité, d'accroître la confiance dans les institutions.
- Sonya Read fait remarquer qu'il y a d'autres groupes autour de la table qui examinent l'enjeu de la transparence en ce qui a trait au rendement des services et à la façon dont nous établissons des rapports à cet égard. Quel rôle jouerions-nous?
- Guy Gordon indique que peut-être, dans certaines administrations, le secteur de service travaille avec une TI centralisée et il s'agit de confiance et d'être transparent, en étant en mesure d'être équitable et cela est la capacité que nous avons et nous sommes responsables de bâtir la confiance. Il a fallu beaucoup de temps pour mener l'organisation à ce point; les personnes ne sont pas habituées à cela; ce n'est pas la culture que nous avons, pour nous c'est important. Sans la confiance, nous retournons à une façon négative; par rapport aux services internes, il s'agit d'une façon différente de poursuivre les activités.
- Alana MacDougall indique qu'il y a trois éléments importants à retenir : 1) la conviction que les concepteurs de services sont les gardiens de la confiance du public; 2) L'incidence des approches futures en matière de services sur l'effectif et la possession des compétences appropriée; 3) La collaboration et l'importance de notre présence physique et l'incidence qu'exercent nos décisions en matière de service sur les collectivités et les services offerts aux citoyens.
- Sonya Read mentionne d'autres éléments à retenir, soit : veiller à ce que personne ne soit laissé de côté et – en examinant les services numériques – veiller à ce que les services soient accessibles à tous; une discussion plus large sur les ententes d'échange de renseignements et sur la façon dont on doit évoluer afin d'appuyer la prestation des services à l'avenir.
- Natasha Clarke mentionne que, dans son administration, une des plus importantes réalisations attendues en tant que fonctionnaire est la confiance.
- Ron Hinshaw indique que, lorsqu'on travaille avec les personnes responsables des politiques, on doit aller en profondeur et comprendre le CF8 ainsi que les facteurs de satisfaction qui fonctionnent pour les Canadiens.



	<ul style="list-style-type: none"> • Sébastien Fleurant ajoute qu'il est important de mobiliser les citoyens canadiens pour qu'ils utilisent les plateformes des médias sociaux. • Paul Jackson fait observer qu'il y a un segment de population de plus en plus important qui ne veut pas aller en ligne (sites Web du gouvernement). Les personnes responsables des services doivent réfléchir à différentes façons et à partir de divers points de vue pour tirer parti de modèles divergents. 	
10.	<p>A) <u>Échange de renseignements sur l'administration</u> (ONGLETS 10A à 10R)</p> <p>Natasha Clarke informe que les renseignements sur les administrations, communiqués dans le cadre de l'échange, sont intégrés dans le classeur électronique de la réunion et ne seront présentés qu'à titre informatif.</p> <p>B) <u>Formulaire d'évaluation du CPSSP</u> (ONGLET 11)</p> <p>On a demandé aux membres de remplir le formulaire d'évaluation de la réunion; la rétroaction est utile et cela est intégré aux réunions futures.</p> <p>C) <u>Fonction des coprésidents PT du CPSSP</u></p> <p>Natasha Clarke indique que la fonction des coprésidents provinciaux et territoriaux se termine le 26 septembre. Elle indique que ce fut un plaisir de servir ses collègues et de faire progresser les priorités en matière de service dans le cadre de cette table. S'il y a des personnes qui souhaitent exercer cette fonction, veuillez en informer le secrétariat de l'ISAC. L'ISAC enverra un appel pour pourvoir ce poste, à la suite de la réunion.</p> <p>D) <u>Prochaine réunion en personne du CPSSP : le 26 septembre 2019, à Winnipeg, au Manitoba.</u></p> <p>La prochaine réunion en personne du CPSSP aura lieu le 26 septembre 2019 à Winnipeg, au Manitoba.</p> <p>E) <u>Téléconférences du printemps et de l'été</u></p>	<p>Mesure de suivi n° 6 :</p> <p>Un appel pour exercer le rôle de coprésident provincial et territorial sera envoyé aux membres par l'entremise du secrétariat de l'ISAC.</p>



	Les coprésidentes du CPSSP, Natasha Clarke et Catherine Bennett, remercient l'ensemble des membres, les observateurs et des présentateurs pour leur participation et contribution. Elles remercient l'équipe de l'ISAC pour avoir organisé les réunions et les événements.	
	La séance est levée à 15 h 50 (HNE).	