



Ébauche – version 2

Réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

Le 23 février 2017

Ottawa, Ontario

COMPTE RENDU DE DÉCISIONS

Présents

Coprésidents du CPSSP

Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Jacques Paquette	Emploi et Développement social Canada (EDSC)/Service Canada

Membres du CPSSP

Kim Andrews	Anciens combattants Canada
Chris Bookless	Yukon
Glenn Brunetti	Municipal Service Delivery Officials (MSDO) Ouest/région du Nord
Steve Burnett	Ontario
Mark Burns	Yukon
Jennifer Dawson	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Beverly Dicks	Colombie-Britannique
Guy Gordon	Manitoba
Michelle Herder	MSDO (région de York) (pour Karla Hale)
Ron Hinshaw	Colombie-Britannique
Rob Horwood	Nouveau-Brunswick
Stephanie Jay-Tosh	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (pour Michelle Latimore)
Christian Laverdure	Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest
Réa Mckay	Services publics et Approvisionnement Canada
Jacqueline Ratté Kohut	Manitoba (pour Paul Pierlot)
Jackie Stankey	Alberta
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada
Rhonda Tsingos	MSDO (Ville de Brampton)
David Ward	Ontario



OBSERVATEURS ET PRÉSIDENTS DE SOUS-COMITÉS

Deb Bergey	Région de Waterloo
Corinne Charette	ISDE Canada
Patrick Charette	EDSC/Service Canada
Richard Dalpé	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), coprésident du Comité de recherche
Bernadette De Souza	Services communs de l'Ontario
Anik Dupont	EDSC/Service Canada, coprésidente, Avis et enregistrement de décès
Claudia Ferland	Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC)
Rob Frelich	EDSC/Service Canada, coprésident du Carrefour numérique canadien (CNC)
Kevin French	Services communs de l'Ontario
Allison Little Fortin	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Nancy MacLellan	Nouvelle-Écosse, présidente du conseil de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC)
Margo McCarthy	EDSC/Service Canada
Philip Pietersma	Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Annette Vermaeten	EDSC/Service Canada, coprésidente, Collaboration du réseau de service (CRS)

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS

Dan Batista
Maria Luisa Willan
Stefania Silisteanu

Poin t	SUJET/DISCUSSION	Décision et mesure à prendre
1.	<p><u>Questions administratives :</u></p> <p>Jacques Paquette, coprésident du CPSSP, souhaite la bienvenue aux membres et aux observateurs à la réunion.</p> <p>A) Approbation du compte rendu de décisions de la réunion en personne du 15 septembre 2016 à Victoria, (consulter l'ONGLET 1A).</p> <p>Le compte rendu de décisions de la réunion du CPSSP du 15 septembre 2016 est adopté tel quel.</p>	<p><u>Décision n° 1 :</u></p> <p>Le compte rendu de décisions de la réunion du CPSSP du 15 septembre 2016 est adopté.</p>



B) Approbation de l'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 23 février 2017 (consulter l'ONGLET 1B).

L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 23 février 2017 est adopté. Il n'y a ni commentaire ni question.

C) Rapport sur la situation financière du CPSSP (consulter l'ONGLET 1C)

Linda Maljan, trésorière du CPSSP, présente une mise à jour sur la situation financière du CPSSP. Elle fait remarquer que le CPSSP a un budget sain de 341 959,75 \$; ce total tient compte des fonds récents attribués au Groupe de travail sur l'avis de décès, au Groupe de travail sur le Cadre et au Groupe de travail sur le changement de canaux. Linda Maljan mentionne que d'autres projets sont en cours, comme l'approbation du financement récent de 70 000 \$ accordés au Comité de la recherche pour embaucher un expert en recherche et un montant supplémentaire de 12 500 \$ additionnels pour le suivi des médias, y compris les médias sociaux approuvés lors de la réunion des conseils mixtes. Ce financement est réparti à parts égales avec le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPIPS).

Anik Dupont informe que le Groupe de travail sur l'avis de décès présentera une proposition de financement supplémentaire d'un montant de 75 000 \$ pour la phase II du projet; ce montant sera divisé à parts égales avec le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPIPS). On a également fait observer que le Groupe de travail sur la collaboration du réseau de services du CPSSP pourrait présenter une proposition de financement dans un avenir proche. Natasha Clarke indique qu'à la suite de la discussion relative aux travaux du Groupe de travail sur le Cadre lors de la réunion des Conseils mixtes, le groupe de travail pourrait avoir besoin d'un financement supplémentaire auprès des conseils; d'autres détails seront fournis à une date ultérieure.

Linda Maljan encourage les membres et/ou les coprésidents du comité et des groupes de travail à présenter une demande de financement, au besoin. Tous les membres sont favorables à l'état financier du CPSSP.

Décision n° 2

L'ordre du jour de la réunion du CPSSP du 23 février 2017 est adopté.

Décision n° 3

Tous les membres du CPSSP adoptent le rapport financier.

2. **MSDO – Services 211 – Valoriser le 211 (consulter l'ONGLET TAB 2)**

Karen Milligan, directrice exécutive des Services 211 de l'Ontario, fait une présentation sur la valeur des Services 211.

Discussion :

- Guy Gordon se demande dans quelle mesure le 211 évalue l'expérience et l'efficacité de l'agence. Karen Milligan répond qu'il n'évalue pas l'efficacité de l'agence; 211 est financé par le gouvernement fédéral, les municipalités et Centraide. Il y a des contrôles et des soldes et ils s'entretiennent avec d'autres organismes locaux avant de rendre



des documents publics, ils répondent également à tout commentaire s'il existe des préoccupations concernant l'inclusion ou non de quelqu'un dans la base de données.

- Chris Bookless demande qu'en cas de catastrophe, au lieu de bloquer la ligne 911, comment la ligne 211 gère-t-elle ces situations? Karen Milligan répond qu'ils ont des protocoles en place pour le service 911 dans la province pour les situations d'urgence, le 211 peut transférer et fait des transferts au 911 en situation de crise. S'il ne s'agit pas d'une crise, la personne raccrochera et composera le 911 elle-même. Le 211 ne peut pas simplement transférer quelqu'un pour une situation particulière, il y a des contraintes, il existe une formation en place et le 211 travaille avec les premiers intervenants; que vous appeliez le 911 ou le 311 ou le 211, des plates-formes sont mises en place.
- Linda Maljan demande comment le 211 résout les questions liées à la santé mentale des populations vulnérables; nous savons que ces personnes éprouvent des difficultés à accéder aux services appropriés, avez-vous des ententes avec le gouvernement fédéral pour répondre aux questions? Comment faites-vous face à cela? 40 pour cent de ces personnes recherchent des services fédéraux dans les Territoires du Nord-Ouest. Karen Milligan répond qu'un bon nombre de services fédéraux sont dédoublés sur le site Web du 211; Il y a de nombreux appels de personnes qui éprouvent des difficultés à accéder à ces services, qu'elles soient à Toronto ou dans d'autres régions de la province.
- Deb Bergey souligne que, à Brampton, il existe une plate-forme en ligne, mais l'un des défis liés au 211 est de retirer les résultats de recherche qui correspondent à l'admissibilité des exigences et demande si le 211 a pu résoudre ce problème? Karen Milligan répond que le problème n'a pas encore été réglé, mais figure encore sur la liste d'amélioration, le système recherchera l'emplacement, le système de classement a été modifié et la prochaine étape consiste à se demander l'admissibilité et à trouver une meilleure correspondance. Par exemple, s'il y a des personnes âgées ou s'ils fournissent un code postal spécifique, la recherche renverra les choses qui sont plus appropriées.
- Gordon Gordon demande à Karen Milligan ce qu'elle considère comme la grande occasion ici pour que cette table y réfléchisse en ce qui concerne l'avenir pour faire avancer cette plate-forme et cette voie. Karen Milligan indique que la plus grande occasion pour le secteur public et tous les ordres de gouvernement est d'envisager l'intégration de l'ensemble de données; l'intégration du processus de collecte de données n'est pas simple, il nécessite d'importants travaux, d'être auto-dirigé; nous apportons des améliorations; nous faisons une partie de validation; pour examiner la possibilité d'exploiter une base de données très complète.

3. **Groupe de travail sur le changement des canaux (ONGLET 3A et 3B)**

Décision n° 4

Le manuel sur les réflexions sur le



Ron Hinshaw, coprésident du Groupe de travail sur le changement des canaux, donne un aperçu de l'objectif et de l'approche dans le cadre de l'élaboration du manuel sur les réflexions sur le comportement. Ron Hinshaw fait remarquer que lui et les autres membres du groupe de travail, Steve Burnett (Ont.), Chris Laverdure (ISDE), Linda Maljan (T.N.-O), Mark Burns (Yn) et Annette Vermaeten (EDSC) ont mis sur pied le groupe de travail il y a un an et créé le concept d'utilisation de l'introspection comportementale pour pousser les gens à passer en personne ou appeler à des services en ligne; le service est efficace, mais sous-utilisé. L'objectif du manuel consiste à créer une approche étape par étape pour appliquer des introspections comportementales au changement de canaux. Ron Hinshaw fait observer qu'en Colombie-Britannique, son équipe a utilisé le manuel pour ses permis de chasse et l'a trouvé très bénéfique. L'équipe comportementale de la Colombie-Britannique l'a examiné et a trouvé qu'il est d'une grande importance.

Ron Hinshaw présente Janice Horne et Jane Howe de Deloitte qui font une présentation du manuel sur les réflexions sur le comportement. Jane Howe encourage les membres à être des champions de cet outil.

Discussion :

- Natasha Clarke mentionne que lorsque nous travaillons dans l'espace numérique, nous créons des services à l'intention des êtres humains et il est essentiel et important de ne pas perdre de vue l'élément de l'humanité.
- Glenn Brunetti pose des questions au sujet de la philosophie qui sous-tend la méthodologie de conception de l'utilisateur, comment est la méthodologie du centre utilisateur, comment cela correspond-il à la conception du centre humain. Jane Howe répond qu'ils utilisaient la méthodologie dans la conception du centre utilisateur; la pensée est enracinée dans le concept, une véritable compréhension du client. Mettre les clients au centre de ce que vous faites, concevoir autour des clients; apprendre à les connaître à un niveau très rapproché, comment ils se sentent, comprendre comment ils se comportent, c'est un niveau de compréhension qui vous permet de le faire.
- Jackie Stankey remercie le Groupe de travail pour l'élaboration du manuel et fait observer qu'elle aurait souhaité qu'il soit disponible avant l'élaboration du projet pilote MyAlberta. Elle ajoute que ce travail doit tenir compte d'un volet politique, car il peut devenir politique en fonction du climat politique actuel à un moment donné. Jane Howe mentionne qu'en ce qui concerne ce travail, il y a des personnes qui utilisent le terme manipulation, mais l'objectif est d'essayer d'aider à améliorer les résultats pour les citoyens; être en mesure de fournir un moyen facile et commode de renouveler votre permis de conduire, par exemple. Vous avez besoin de champion sur le plan politique pour soutenir ce travail.
- Chris Laverdure suggère aux membres d'utiliser et de partager le manuel dans leurs administrations. C'est un excellent manuel et il le présentera à l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour montrer ce que le Canada a fait, il encourage chaque administration à l'essayer.

comportement a été adopté par tous les membres.

Mesure de suivi 1A

Deloitte apportera les dernières modifications au manuel sur les réflexions sur le comportement et l'enverra aux co-présidents du Groupe sur le changement de canaux.

Mesure de suivi 1B

Le secrétariat de l'ISAC publiera la version finale du manuel sur les réflexions sur le comportement sur le site Web de l'ISAC et acheminera une copie à tous les membres.



	<ul style="list-style-type: none"> • Jacques Paquette témoigne son soutien au manuel sur les réflexions sur le comportement; il fait remarquer qu'il l'a trouvé très utile et intéressant. Il recommande de supprimer le mot « ébauche » et de le partager largement. Ce n'est pas la fin du voyage, il s'agit d'un nouveau voyage d'une manière, ce qui nous manque est un document de référence que tout le monde pourrait utiliser. Jacques Paquette informe que le manuel sera présenté à la table des sous-ministres (SM) fédéraux-provinciaux-territoriaux (FPT) lors de leur prochaine réunion; cela montrera la valeur du travail que nous faisons en tant que conseils et permettra d'assurer une plus grande visibilité • Guy Gordon exprime également son soutien à ce travail et s'enquiert de la commercialisation et du soutien du manuel. La valeur du manuel se mesure à la capacité de le présenter à un greffier ou un sous-ministre pour montrer la valeur de notre travail à cette table. • Natasha Clarke demande aux membres d'approuver le Manuel sur les réflexions sur le comportement en attendant des modifications mineures de Deloitte. Tous les membres sont favorables au manuel. Natasha Clarke demande à ce que la version finale du manuel soit publiée sur le site Web de ISAC et soit mise à la disposition de tous les membres. Les membres sont invités à partager le manuel dans leurs administrations. 	
4.	<p>Communauté de pratique sur les services aux entreprises (consulter l'ONGLET 4)</p> <p>Paul Pierlot, coprésident de la Communauté de pratique (CdP) sur les services aux entreprises (S2B), s'est joint à la réunion par téléconférence. Il informe qu'il démissionnera de son rôle de coprésident et que Steve Burnett assumera le rôle de coprésident. Il indique que depuis novembre 2016, la Communauté de pratique S2B collabore avec Mary Tate d'Optimus pour élaborer une invitation de passer à l'action aux fins d'une solution pancanadienne du SSB, ainsi qu'une analyse de rentabilité et une analyse de l'écosystème en vue d'appuyer la mise en œuvre.</p> <p>Mary Tate fait une présentation sur l'invitation de passer à l'action et mentionne que ce travail avait pour but d'élaborer une invitation de passer à l'action et une analyse de rentabilité clairs et convaincants qui permet d'harmoniser et d'encourager les partenaires du secteur public à faire progresser les initiatives d'amélioration du démarrage accéléré des entreprises (DAE); tout en renforçant également une compréhension accrue de l'écosystème du DAE S2B et de l'environnement actuel pour appuyer la mise en œuvre de cette stratégie.</p> <p><u>Discussion :</u></p>	<p><u>Mesure de suivi n° 2</u></p> <p>La Communauté de pratique sur les services aux entreprises travaillera sur d'autres améliorations à l'invitation à passer à l'action. Une mise à jour sera fournie lors d'une téléconférence du CPSSP à venir.</p>



- Jacques Paquette remercie Mary Tate et rappelle aux membres que l'invitation de passer à l'action comporte une liste d'obstacles, tel qu'indiqué sur la diapositive 9, qui doit être abordée. Il demande aux membres de fournir des commentaires sur l'invitation de passer à l'action.
- Christian Laverdure s'en tient à la discussion concernant le modèle logique (Groupe de travail sur le Cadre); il fait remarquer que, à la page 8, il existe déjà un certain nombre d'initiatives qui se déroulent dans l'ensemble du gouvernement aujourd'hui, avec le potentiel de soutenir la réalisation de la vision du DAE, comme le numéro d'entreprise et le besoin de se concentrer sur l'accélération du NE au niveau provincial.
- Natasha Clarke émet le commentaire que ce travail est une chose à laquelle il faut réfléchir : la diapositive montrant l'écosystème actuel (diapositive 14) est une image très significative. Comment parlons-nous à nos SM et greffiers? Il existe plusieurs facteurs dans la prise de décision; les rôles et les responsabilités des personnes ne sont pas clairs et il y a des conflits qui en découlent; il est important que nous soyons respectueux des propriétaires du registre des sociétés; les conseils mixtes ont un rôle à jouer à cet égard et nous devons prendre tous les intervenants en considération. Elle remercie le sous-comité du document; cela jouera un rôle essentiel si nous pouvons progresser dans notre administration; nous devons essayer de déterminer la façon dont nous le présentons aux SM et aux greffiers pour tirer parti des preneurs de décisions et de nos collègues dans ces domaines essentiels.
- Guy Gordon fait remarquer qu'il est important de tenir des conversations au sujet de la véritable intention de chaque administration, et la direction qu'ils souhaitent prendre à cet égard; il convient également d'examiner la gouvernance, la structure, la propriété et le but fondamentaux; la diversité de ces éléments rend la collaboration possible, mais exige des conversations plus approfondies et la prise de grandes décisions.
- Natasha Clarke suggère de penser à la co-crédation d'une proposition qui peut être mise à l'essai avec des intervenants et abordée avec les sous-ministres; comment exécutons-nous ce plan pour obtenir des résultats concrets et ne pas avoir la même conversation dans six mois; il y a beaucoup d'acteurs. En Nouvelle-Écosse, ils modernisent le registre des sociétés; comment pouvons-nous tirer profit de cette modernisation? Natasha Clarke offre de participer à une téléconférence sur cette question, au besoin.
- Linda Maljan affirme que ce travail est très utile. Dans les Territoires du Nord-Ouest, il existe des services aux entreprises, cependant, ils ne figurent pas encore sur le numéro d'entreprise. Elle fait observer que « Notre demande à votre égard » sur la diapositive 10 n'est pas assez profonde pour progresser. Il est nécessaire d'avoir des mesures



plus précises pour une orientation plus claire. Qu'aimeriez-vous que nous fassions afin de présenter ce point à nos ministres?

- Jacques Paquette mentionne que l'enjeu est qu'il existe de nombreux acteurs, mais nous sommes en bonne position étant donné qu'il y a une table des SM FPT et une table des greffiers qui souhaitent participer à ce travail. C'est un outil important, si nous pouvons fournir les bons renseignements et la description des défis auxquels nous sommes confrontés, nous pouvons obtenir des résultats pour aller de l'avant; nous avons besoin de communiquer un message au sujet de la possibilité qui existe. Nécessité de préparer une conversation (histoire) avec suffisamment d'éléments concrets. La discussion aujourd'hui peut contribuer à s'assurer que nous sommes bien outillés pour la prochaine étape de cette discussion. À la table des SM, nous avons un champion sur l'ESB pour nous aider à préparer la discussion avec les SM et les greffiers pour faire avancer ce point. Avons-nous ce dont nous avons besoin ici? À votre avis, de quoi auriez-vous besoin dans votre propre administration pour progresser? En ce qui concerne la vision et l'approche, c'est une bonne chose, mais une conversation plus approfondie est nécessaire pour faire avancer ce point.
- Steve Burnett fait remarquer que la sous-ministre Angela Coke est la championne d'[EBS] à la table des SM. Sommes-nous capables d'affiner son rôle de championnat? Mettons en place un système ou une approche de gouvernance à ce sujet.
- Natasha Clarke répond qu'il s'agit de comment nous pouvons mobiliser la gouvernance des SM à cet égard. Nous avons besoin qu'ils mobilisent; Angela Coke pourra jouer un rôle et mettre à profit le soutien avec certaines des tables FPT.
- Corinne Charette donne son accord pour ce travail et fait observer que le balayage met en évidence les différents acteurs qui font partie d'un vaste écosystème. Nous devons peaufiner l'invitation à passer à l'action; la nécessité de fournir un sous-groupe des activités à la sous-ministre championne; quelles sont les provinces qui l'ont adopté, mais ne l'ont pas terminé, quelles sont les provinces que nous voulons adopter; une feuille de route sur l'adoption; une deuxième feuille de route sur le registre ou la troisième sur la chaîne de blocs; nous voulons donner à la sous-ministre des objectifs mesurables et une feuille de route qu'elle peut suivre. Il nous faut travailler un peu plus pour progresser. Natasha Clarke est d'accord et demande si le travail doit être effectué au CPSSP ou pose la question suivante à quelqu'un d'autre en dehors de ce groupe, le groupe NE est-il celui qui peut réaliser ce travail? Corinne Charette répond que notre gouvernance est fragmentée. La présentation au groupe est un bon moyen d'améliorer nos services et d'aider les provinces à comprendre la vue d'ensemble; le groupe doit diriger le travail et continuer de consolider les mesures et de les renforcer.



- Linda Maljan affirme que certaines des provinces et certains des territoires pourraient inclure toutes les bonnes personnes dans la conversation cela pourra être inclus dans la feuille de route. Il est nécessaire de veiller à ce que l'écosystème soit assez inclusif. Natasha Clarke souligne qu'il y a d'autres acteurs pourraient assurer le leadership; afin de fournir ce document d'une page à notre champion pour faire avancer ce point.
- Jacques Paquette déclare qu'en ce qui concerne l'invitation à passer à l'action concernant l'engagement et le soutien des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux pour aller de l'avant avec une solution d'[EBS] intégrée et reliée; la clé est la participation. La diapositive 9 contient les obstacles et les lacunes sur lesquels travailler; nous devons défendre cela; trouver des façons de travailler avec différents comités. Nous nous efforçons de tout faire, mais il y a des acteurs probables au sein de nos compétences pour s'assurer que nous comprenons bien ce que voulons réaliser collectivement. Cela continue de représenter un enjeu. Il suggère aux membres de rejoindre les personnes au sein de leurs organisations pour entamer cette conversation et au groupe de travail de continuer de travailler sur l'invitation à passer à l'action et de recueillir des renseignements supplémentaires pour faire avancer ce point. Pour appuyer la solution pancanadienne du DAE, nous devons éclaircir ce point. L'incidence est d'être en mesure de mettre en évidence les défis auxquels nous sommes tous confrontés au sein de nos administrations et comment les SM peuvent nous aider.
- Christian Laverdure accepte des travaux supplémentaires pour peaufiner l'invitation à passer à l'action pour la sous-ministre championne et lui fournir la liste des personnes-ressources que faisons participer à cette discussion, ce que nous tentons de faire avec le DAE, chaque sous-ministre pourrait utiliser cela dans son administration pour tenter de faire participer les autres. Il s'agit de la gouvernance, qui dirige quoi?
- Natasha Clarke mentionne que les membres doivent concentrer les discussions sur l'initiative et ce que vous souhaitons réaliser; le message à la table des greffiers et des SM consiste à démontrer que c'est complexe et, selon l'initiative, il y a différents acteurs.
- Silvano Tocchi souligne que ce travail est ambitieux, trop vaste et comprend de nombreux acteurs, raison pour laquelle nous sommes préoccupés par la gouvernance. C'est pourquoi une table comme celle-ci doit s'assurer que les autres tables se parlent et limitent la portée à des tables de niveau supérieur; nous démontrons, de façon tactique, que nous prenons des mesures pratiques pour progresser; carte critique et la décrire comme un outil habilitant nécessaire qui donne l'élan et permet aux gens de facilement l'acheter et de comprendre tout en déterminant les acteurs et en collaborant avec eux.



	<p>Steve Burnett informe que le groupe de travail travaillera sur l'amélioration de l'invitation à passer à l'action en fonction de la discussion et une mise à jour sera fournie lors d'une téléconférence du CPSSP à venir. D'autres améliorations aideront à la discussion avec la sous-ministre Angela Coke.</p>	
5.	<p>Désignations du genre sur les pièces d'identité (consulter l'ONGLET 5)</p> <p>Anik Dupont, EDSC, fait le point sur les résultats de l'analyse de la situation dans le territoire concernant les désignations du genre sur les pièces d'identité. Elle fait remarquer que lors de la réunion en personne à Victoria, les administrations ont fourni des renseignements sur ce sujet. Le gouvernement du Canada prend les mesures nécessaires pour collaborer avec les provinces sur les questions liées à LGBT, le premier ministre a nommé un conseiller spécial pour travailler sur cette question, afin d'élaborer et de coordonner des stratégies et l'ordre du jour pour promouvoir l'égalité et les droits des LGBT. Le SCT et le ministère de la Justice ont été désignés pour offrir un soutien à ce conseiller; des consultations sont effectuées avec divers groupes dans le pays; tous les ministères fédéraux élaboreront une approche pour traiter les questions de genre. L'objectif principal de ce programme est d'examiner les politiques et les programmes au sein des organisations afin de les utiliser de façon légitime ou de conserver les renseignements eux-mêmes; pourquoi les personnes collectent les données; cette question relève des Ressources humaines; les travaux sont en cours et l'un des groupes travaillera avec les compétences pour rédiger l'ébauche d'une pièce de document d'authentification primaire; la question est comment nous pouvons aider? Anik Dupont fait observer que le CPSSP peut jouer un rôle dans ce secteur.</p> <p>Elle mentionne que si nous remontons dans le temps, en 2012, il y a eu plainte concernant les droits de la personne d'un transgenre qui voulait s'enregistrer pour obtenir une carte d'assurance sociale et on lui a demandé le certificat de naissance. Le gouvernement a examiné le programme et a effectué un examen opérationnel. Y avait-il des questions sur l'utilisation des renseignements? Dans le registre du NAS, nous n'utilisons pas les renseignements sur le genre; aucun autre programme avec EDSC n'a émis ou utilisé un genre. Nous faisons des consultations pancanadiennes sur la façon dont nous pouvons améliorer toute l'expérience des citoyens. Après l'évaluation, nous travaillions avec les collègues de Service Canada à mettre en place une formation sur le transgenre et l'identité. En juillet 2016, quatorze ministères fédéraux, y compris les droits de la personne ont participé à ces discussions; nous avons présenté notre cas du plaignant comme un cas typique où il y a eu des discriminations en demandant ces renseignements. Le paysage a changé depuis de temps et des progrès ont été réalisés, effectuer ces changements est dans l'intérêt primordial de tous, nous avons des partenaires et des négociateurs. Le gouvernement est parvenu à un accord en décembre dernier et a rendu publics les changements apportés. Désormais, lorsque vous demandez une carte d'assurance sociale, nous n'avons besoin du document pour fournir l'identité de genre. Nous modifions les renseignements sur le site Web, le formulaire de demande et offrons une troisième option pour le genre, mais elle est facultative. La technologie pour le registre des numéros d'assurance sociale doit être modifiée; il s'agit d'une vieille base de données qui doit être mise à jour pour être plus souple et offrir une option pour l'identité de genre.</p>	



Discussion :

- Jacques Paquette mentionne que du point de vue de la prestation de services, il y a une série de questions concernant les renseignements qui doivent être recueillis, comment les recueillez-vous maintenant? Avez-vous besoin de recueillir des renseignements sur l'identité de genre pour la prestation des avantages? La réponse est non. D'un point de vue stratégique, où on nous demande de faire une analyse comparative entre les sexes, où trouvez-vous ces renseignements si vous ne les recueillez pas? Cela suscite des défis en ce qui concerne nos propres attentes et il s'agit d'une discussion plus vaste.
- Chris Bookless affirme qu'il a eu un cas au Yukon, qui n'a pas encore été réglé; toutefois, ils ont pris la décision de modifier le genre selon la préférence de la personne. Au Yukon, il y a un nouveau permis de conduire sécuritaire, mais il ne peut être utilisé comme une pièce d'identité parce qu'il ne fait pas mention du genre. Les ramifications vont bien au-delà. Il y a de nombreuses personnes à faire participer à cette discussion; il existe beaucoup de programmes qui sont aux prises avec les mêmes problèmes, par exemple les ministères de la Santé.
- Richard Dalpé formule un commentaire sur la nécessité d'aborder ce point de manière holistique; ce sera la sécurité et le respect des droits de la personne dans les administrations; des consultations et des discussions sont en cours dans la collectivité en général pour faire participer ces administrations qui serviront de point de départ.
- David Ward souligne que dans des consultations publiques de l'Ontario dans la collectivité avec des groupes d'experts ont été effectuées; il y a un nombre de riches preuves qui serviront à créer des politiques et des consultations avec les ministres et les Ontariens; il devrait y avoir une harmonisation dans l'ensemble du pays, si quelqu'un souhaite obtenir les éléments de preuve recueillis auprès du gouvernement de l'Ontario, il encourage ses collègues à établir des liens avec lui. Nous devons réfléchir attentivement au plan de mise en œuvre à l'intention des ministres; il faudrait dépenser de l'argent pour changer le système. L'Ontario a élaboré un plan de mise en œuvre qui laisse une marge de manœuvre, une première étape positive consiste à apporter des modifications progressives au permis de conduire et aux cartes relatives aux soins de santé.
- Anik Dupont conclut que la décision temporaire d'apporter des modifications convenues est axée sur la participation et les consultations avec le gouvernement fédéral et d'autres ministères; il existe d'autres programmes dans d'autres ministères qui dépendent des renseignements figurant sur le registre des numéros d'assurance sociale; les décisions prises n'ont pas été prises de manière isolée. D'autres discussions s'en suivront.



6.	<p><u>Partage d'information intergouvernemental</u></p> <p>Natasha Clarke informe que les commentaires précédents reçus des membres concernant le format du partage d'information, à l'échelle gouvernementale, lors des réunions en personne et les questions qui sont incluses dans le modèle doivent sans doute être examinés et reconfirmés. On suggère que le format actuel de la table ronde, où les membres disposent de cinq minutes pour souligner les travaux en cours dans leurs administrations respectives, doit sans doute être modifié pour une discussion plus centrée sur des sujets d'intérêt particulier indiqués par les membres. Le format proposé peut aider à mieux faire participer les membres aux discussions sur la prestation de services. Natasha Clarke fait remarquer que l'ordre du jour du CPSSP de la présente réunion comprend une séance de Canada Café qui peut remplacer la table ronde pour le partage d'information actuel. Les coprésidents du CPSSP cherchent à obtenir des commentaires sur le concept Café sur leurs formulaires d'évaluation. Natasha Clarke demande aux membres de fournir des commentaires sur les questions du modèle de partage d'information actuel et également si les membres sont d'accord pour changer le format de la table ronde à des discussions plus centrées, comme le concept de Canada Café, pour les réunions à venir.</p> <p><u>Discussion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Chris Bookless souligne que la table ronde sur le partage d'information figure à l'ordre du jour depuis de nombreuses années. Il est important que les membres apprennent ce qui se passe dans d'autres administrations, les réussites et les défis dans différentes provinces dont tous peuvent être au courant et/ou en apprendre; il soutient l'idée de garder le modèle de partage d'information tel quel et avoir une occasion de tenir une séance de partage d'information lors des réunions. • Linda Maljan soutient l'idée de garder le partage d'information tel quel; elle trouve les rapports par compétences très utiles. • Jacques Paquette mentionne que Canada Café sera utilisé comme plate-forme pour le partage d'information – si le projet réussi, nous voudrions peut-être le prolonger. Il fait observer que ce point est ajouté à l'ordre du jour comme une réponse provenant des commentaires reçus des membres concernant une occasion d'essayer quelque chose de différent. Les membres sont invités à formuler des commentaires sur Canada Café sur le formulaire d'évaluation. 	<p><u>Décision n° 5</u></p> <p>Les membres du CPSSP acceptent de ne pas apporter des modifications aux questions sur le Modèle de partage d'information pour le moment et pour le secrétariat de l'ISAC pour continuer à recueillir ces renseignements pour chaque réunion en personne.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 3A :</u></p> <p>Les membres fourniront des commentaires sur le format Canada Café. Le secrétariat de l'ISAC fournira des commentaires aux coprésidents aux fins d'examen.</p> <p><u>Mesure de suivi n° 3B</u></p> <p>Les coprésidents du CPSSP détermineront le format du partage d'information par compétences lors de réunions en personne à venir du CPSSP – table</p>
----	---	---



		ronde par rapport à format de café.
7.	<p><u>Collaboration du réseau de service (CRS) (consulter l'ONGLET 7)</u></p> <p>Rob Horwood (N.-B.), Steve Burnett (Ont.) et Annette Vermaeten (EDSC), les coprésidents de la CRS, fournissent une mise à jour du groupe de travail liée à l'aperçu du guide de partenariat, au sondage et aux recommandations. Rob Horwood remercie Margo McCarthy, Patrick Charette et Saief Mahmood de leur contribution à la présentation. Il ajoute que le sous-comité de la CRS a besoin de l'approbation des membres pour les prochaines étapes. À la table des SM au mois de janvier dernier, un certain nombre d'administrations ont démontré un intérêt marqué pour l'initiative. Le groupe de travail reçoit l'aval de poursuivre des projets pilotes plus axés sur le regroupement et stratégiques et d'élaborer davantage l'outil de cartographie de services.</p> <p>Annette Vermaeten fait remarquer que le Groupe de travail sur la Collaboration du réseau de service recherche des commentaires des membres du CPSSP concernant l'aperçu du guide de partenariats (ce qui appuiera les solutions clés en main pour les partenariats futurs), le sondage et les possibilités d'élargissement de la portée des partenariats par l'entremise des projets pilotes. L'aperçu du guide partenariats et le sondage à cet égard ont été élargis de façon à inclure tous les types de partenariats actuels. Des exemples de partenariats et de projets pilotes novateurs qui se produisent dans l'ensemble du Canada sont présentés. En ce qui concerne les prochaines étapes, le groupe de travail (Nouveau-Brunswick et l'Ontario en particulier) mettra à l'essai et au point le sondage avant le lancement. Il y a quelques considérations pour le guide partenariats, par exemple, il peut être judicieux d'élaborer des lignes directrices nationales pour relever quelques défis, par exemple, les différences entre administrations en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail. Y a-t-il des directives que les membres peuvent fournir? L'approche fonctionne-t-elle et quelle est la meilleure façon de faire participer votre administration pour garantir la plus grande participation? Y a-t-il d'autres provinces qui aimeraient mettre à l'essai le sondage?</p> <p><u>Discussion :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ron Hinshaw fait observer qu'il aimerait obtenir des renseignements supplémentaires sur le projet pilote des Territoires du Nord-Ouest. Annette Vermaeten répond qu'il a fallu beaucoup de temps pour l'élaboration; il y avait certaines contraintes avec les autorités en place; le gouvernement des T.N.-O. a offert les services directement au nom de Service Canada pour certains programmes; l'agent employé a le pouvoir d'aider les clients et d'accéder aux services de Service Canada; l'employé agit pour le compte de Service Canada dans une certaine mesure. Jacques Paquette ajoute que la question concernant les T.N.-O. est que Service Canada ne peut pas rejoindre les personnes à distance dans ce secteur; Service Canada a donc formé des personnes de ces collectivités pour établir des liens avec leurs employés autour des programmes et des enjeux. 	<p><u>Mesure de suivi 1A</u> Le Groupe de travail sur la Collaboration du réseau de service fournira un rapport d'étape lors d'une réunion ou d'une téléconférence du CPSSP à venir.</p> <p><u>Mesure de suivi 4B</u> Annette Vermaeten to présentera le document d'une page sur le projet pilote des T.N.-O. par l'intermédiaire du secrétariat de l'ISAC</p>



- Linda Maljan informe que dans l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest, les membres ont reconnu la nécessité de fournir de meilleurs services dans les collectivités à distance, en particulier aux peuples autochtones. Il y a des employés à temps partiel qui parlent la langue autochtone; leur travail consiste à aider et à offrir le service à ceux qui ne possèdent pas la technologie et les moyens d'accéder à ce service spécifique. Cela donne de bons résultats jusqu'ici. Les constatations sont que les citoyens ne se soucient pas de l'ordre de gouvernement qui fournit le service; tout ce dont ils se soucient est l'obtention du service – 40 pour cent des demandes de renseignements concernent les programmes fédéraux. Le projet pilote est élaboré dans trois collectivités, c'est une situation gagnant-gagnant et les résultats sont à venir, ils seront communiqués à l'avenir.
- Annette Vermaeten souligne qu'il y a un document d'une page qui explique le projet pilote de façon plus détaillée qui peut être communiqué aux membres du CPSSP.
- Ron Hinshaw fait remarquer que c'est un beau début, ils ont des situations semblables dans le Nord de la Colombie-Britannique où nous fournissons les services, mais ne pouvons pas en faire trop, nous essayons de le rendre commode comme service, mais le personnel pourrait ne pas avoir le niveau de compétence nécessaire pour fournir ce genre de service; ce n'est pas une bonne chose pour les citoyens, mais c'est mieux que rien; ce n'est pas non plus une bonne chose pour les employés étant donné qu'ils ont été utilisés pour être en mesure d'offrir un niveau élevé de service. Il est possible d'examiner la façon dont nous partageons les ressources, comment nous abordons ces collectivités à distance pour leur offrir un meilleur niveau de services. Service Canada offre des services de sensibilisation aux collectivités et il serait avantageux de les exploiter.
- Linda Maljan mentionne qu'elle a élaboré une vidéo YouTube au sujet des services fournis dans les Territoires du Nord-Ouest; il y a d'excellentes idées sur la façon d'améliorer ces services.
- Steve Burnett affirme que différentes administrations sont dans différents endroits dans leur relation avec Service Canada. En ce qui concerne les obstacles bureaucratiques, il y a une incertitude quant à l'endroit où ils existent exactement; il existe une prestation de services transfrontaliers où Service Canada se rend dans les collectivités et offre les services, mais il existe un obstacle institutionnel ainsi que faire fonctionner cette relation.
- Jacques Paquette souligne qu'en ce qui concerne l'aperçu du guide de partenariat, la chose la plus importante est la proposition de valeur pour les clients, les partenaires et les employés. Quelle valeur obtenons-nous? C'est la question que nous devons examiner. L'idée est d'aller au-delà du regroupement. Il existe peut-être d'autres moyens de



prestation de services à considérer qui apporteront de la valeur aux citoyens, aux partenaires et aux employés. Quelle serait la meilleure valeur pour nos clients? Cette question doit faire partie de cette discussion.

- Chris Bookless demande à Linda Maljan si une entente officielle est conclure entre les T.N.-O. et Service Canada. S'agit-il d'une entente officielle? Comment cette entente fonctionne-t-elle? Linda Maljan répond que deux directeurs régionaux responsables des Territoires du Nord-Ouest ont participé aux ententes et ont expérimenté leur fonctionnement; si elles sont établies, nous pouvons fournir des renseignements supplémentaires. Jacques Paquette ajoute que le projet pilote avec les Territoires du Nord-Ouest sera évalué et, si cela fonctionne, il peut être reproduit dans d'autres administrations.

Rob Horwood mentionne qu'en ce qui concerne l'obtention de l'appui du groupe du CPSSP, il y a quatre étapes à suivre : 1. Analyser des partenariats actuels qui sont en place; 2. Explorer la façon dont nous opérationnalisons la carte pancanadienne sur laquelle l'équipe a travaillé; 3. Explorer d'autres partenariats et les projets pilotes stratégiques; 4. montrer le succès de la mise en œuvre de la prestation intégrée dans l'ensemble du pays.

Jacques Paquette demande aux membres d'appuyer les prochaines étapes, à la condition que ce travail doive s'élargir.

Rob Horwood fait observer que le Groupe de travail sur la Collaboration du réseau de service fournira un rapport d'étape lors d'une réunion ou d'une téléconférence du CPSSP à venir.

8. **Canada Café (consulter l'ONGLET 8)**

Natasha Clarke affirme que la séance Canada Café est une excellente occasion pour essayer quelque chose de nouveau et que l'objectif est de l'utiliser comme une occasion de tenir des discussions ciblées et de communiquer des renseignements sur les principaux thèmes d'intérêt à la collectivité de prestation de services. Elle fait observer que chacune des quatre discussions sera dirigée par un facilitateur qui est un membre des conseils. Elle fait également observer que des tableaux de bord ont été inclus dans les documents de la réunion pour faciliter la discussion. On a fourni aux membres des directives sur les affectations d'équipes et le calendrier des sessions.

À la fin de la séance Canada Café, chaque responsable de sujet a fourni une récapitulation des commentaires reçus à sa table des quatre équipes. Les notes suivantes sont les commentaires fournis par chaque responsable à la séance plénière. Les notes des discussions individuelles (quatre thèmes) sont ci-jointes au présent compte rendu de décisions en annexe.

A) Services regroupés pour des segments de clientèle



Guy Gordon, responsable, fournit un aperçu des messages clés reçus pour les services regroupés pour les séances sur les segments de la clientèle :

- Être conscient et se concentrer sur les liasses que nous avons en place.
- Poursuivre les travaux sur le Groupement des avis de décès et rendre cela définitif.
- Besoin de nous rappeler d'être axés sur le client en se fondant sur l'expérience utilisateur.
- Déterminer les liasses qui sont achevées et celles sur lesquelles nous travaillons.
- Besoin de réfléchir davantage à l'expérience utilisateur et prendre en considérations les pratiques exemplaires et les leçons apprises des liasses et des travaux précédents.
- Prendre du recul par rapport aux choses qui sont fondamentales, meilleure conception axée sur la clientèle, gestion de l'information, gouvernance des données, aller au-delà de l'état actuel du regroupement.
- Nous avons besoin d'une meilleure capacité et de simplifier les choses.
- Les défis cernés : « se surpasser » – combien de contraintes nous nous imposons, changement de culture requis, technologie, argent, ressources humaines, se concentrer sur le « prochain » point avant de régler ce qui est déjà en place, tirer parti des occasions plutôt que de réinventer la roue, meilleure compréhension des besoins des citoyens.
- Leadership : qui mettra au défi le problème d'autorisation au Canada?
- Liasse potentielles : Nouveau Groupement des diplômés, groupement des personnes à la retraite, Groupement des déplacements (d'une administration à l'autre), Groupement de l'immigration (groupement des nouveaux arrivants) – choisir un couple qui semble logique et utiliser le projet pilote dans une case.
- Le gouvernement en tant que plateforme – les citoyens créeront leurs propres « bundles » en fonction de ce dont « ils ont besoin » et non ce que le gouvernement pense qu'ils ont besoin – besoin de disposer de données et de processus pour réaliser cette tâche étant donné que tout est enraciné dans les données.
- En ce qui concerne les groupements, les citoyens souhaitent obtenir un service « personnalisé » – le gouvernement en tant que plateforme.
- La cartographie du parcours est nécessaire pour mieux comprendre les lacunes et tirer parti des possibilités.
- Modernisation des politiques, meilleure compréhension de la gouvernance des données.

B) Intégration des services



Rob Horwood, responsable, fournit un aperçu des messages clés reçus à la séance sur l'intégration des services :

- Priorité au numérique (élaborer le bon outil pour les citoyens et demander aux employés d'utiliser le même outil)
- Support vidéo et soutien à OMNI (fournir les bons outils pour appuyer nos activités, y compris des options pour le routage axé sur les compétences et les préférences linguistiques)
- Fournir des options de libre-service « hébergé » aux clients.
 - Utiliser nos outils « Priorité au numérique ».
- Envisager d'offrir des options physiquement mobiles dans certains cas.
 - Exemple : État de la Virginie (campus de collège en sept, centres d'aide à la vie autonome, etc.)

Autres messages

- Les installations modèles comme l'hôtel de ville d'Ottawa où le gouvernement municipal, provincial et fédéral sont regroupés.
- Il faut une philosophie de conception axée sur les besoins humains en ce qui concerne la priorité au numérique.
- L'analyse et l'intelligence artificielle peuvent fournir davantage d'options de soutien dans un avenir proche.
 - Exemple : Penser à l'évolution de l'« Écho » d'Amazon.
- Mise en garde : Noter les incidences juridiques d'essayer d'accomplir beaucoup de choses quant à offrir « tout » à « tout le monde ». Si nous fournissons des renseignements exacts, nous sommes possiblement responsables. Question concernant la conception de la prestation de services et la conception de la base des connaissances.
- OMNI fournira l'option pour un soutien plus virtuel qui peut évoluer vers le modèle de soutien principal où le client nous rejoint à partir de son domicile par rapport à visiter un centre de service.
- Mobile, mobile, mobile pour la priorité au numérique.

C) Intégration numérique

Glenn Brunetti, responsable, fournit un aperçu des messages clés reçus à la séance sur l'intégration des services :

Il mentionne que, dans l'ensemble, les principaux thèmes qui découlent des discussions portent sur l'importance des liens, mettre les personnes en relation au niveau fédéral, provincial, territorial et municipal. Facteurs de réussite déterminés : volonté politique, tolérance au risque, ressources, gouvernance et politique organisationnelle. Les citoyens souhaitent recevoir des services mobiles; ils veulent une prestation de services instantanée. Il existe différentes tables et différentes discussions sur ce sujet. Passer de la façon traditionnelle de faire les choses à un bon prototypage, un avis de décès à



titre d'exemple; Gestion de l'identité – cas d'utilisateurs. Besoin de déterminer la gouvernance entre les administrations en ce qui a trait au numérique.

D) Les populations vulnérables:

Linda Maljan, responsable, fournit un aperçu des messages clés reçus à la séance sur les populations vulnérables :

- Le cadre principal est axé sur le service à la clientèle
- Nous sommes tous vulnérables à certains moments
- Fournir aux citoyens ce dont ils ont besoin, où qu'ils se trouvent à n'importe quelle étape de la vie, ou s'ils présentent un risque élevé, ou dans des situations traumatiques, qui ont une incidence sur la capacité d'aider.
- Nécessité de demander aux citoyens ce dont ils ont besoin – à titre d'exemple, nous avons des services en ligne, mais ils peuvent préférer obtenir le service par l'entremise d'une autre voie – ils ont peut-être différents besoins.
- Meilleure prestation de services axée sur les besoins des citoyens.
- Simplifier les choses; meilleure conception de service.
- Défis cernés : comment nous échangeons des renseignements et améliorons la prestation de services, examinons les façons novatrices d'offrir les services, déterminer les secteurs où nous pouvons fournir de multiples services.

9. **Autres affaires :**
- Prochaine réunion en personne du CPSSP : le 5 octobre, Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard.**
- Natasha Clarke, au nom des conseils, annonce que Chris Bookless prend sa retraite et tient à le remercier et à lui témoigner sa reconnaissance pour sa contribution et soutien aux conseils pendant de nombreuses années. Elle informe que Mark Burns remplacera Chris Bookless au CPSSP.
- Jacques Paquette fait remarquer que le Conseil a accompli beaucoup de choses au cours des réunions à Ottawa et est heureux des résultats. Il remercie les membres et les observateurs de leur participation.
- La séance est levée à 16 h HNE.***



ANNEXE

**Notes des séances de Canada café au cours de la réunion du CPSSP
Le 23 février 2017
Ottawa, ON**



Canada Café – Commentaires provenant de chaque séance

Services regroupés pour des segments de clientèle

Groupements actuels :

- Groupement des avis de naissance
- Groupement des projets pilotes du réservoir d'emplois
- Quatre dans un groupement en Ontario
- Groupement des avis de décès
- Groupement des restaurants en Nouvelle-Écosse, en Colombie-Britannique et en Alberta
- Groupement des opérations – transactions en matière de commerce électronique
- Groupement du tourisme – pêche, chasse, trouver deux ou trois et progresser
- Renseignements sur le groupement
- Groupement des avis de naissance
- Groupement des événements de la vie
- Groupement des emplois
- Groupement du démarrage accéléré des entreprises
- Groupement d'[EBS] au Manitoba – ce dont vous avez besoin pour démarrer une entreprise dans la province
- ISDE – un algorithme intelligent – rechercher des données financières et ouvertes

Défis

- Barrières systémiques – Pleine protection de la vie privée et plein consentement, ce que vous pouvez partager
- Défis propres aux administrations
- Beaucoup trop d'intégration – jusqu'où pouvez-vous aller?
- Comment le groupement demeure-t-il à jour?
- Le pouvoir à un certain niveau, législation, coût, ressources, technologies, entre autres.
- Se surpasser
- Au niveau municipal, les renseignements ne sont pas à un seul endroit.
- La culture représente l'obstacle, la culture canadienne est forte pour préserver les programmes dans des silos.



- Au Manitoba, il existe une lutte énorme pour partager la formation du personnel différemment, autre contexte où les personnes sont non qualifiées.
- Une question est soulevée : qui remettra en question l'autorité au Canada?
- Interpréter des lois
- Approche générale si elle ne viole pas la loi, comment changeons-nous la priorité et misons-nous sur la réussite?
- Quelles sont les prochaines étapes? Ne pas disposer de suffisamment de renseignements dans le groupement, ne pas accabler les citoyens. Groupement des avis de naissance – comment l'intégrons-nous dans le système de garde d'enfants? Quel est le prolongement logique, qu'est-ce qui serait de trop?
- Du point de vue du marketing – nombre de personnes, qui sont les groupes les plus pertinents, obtenir du marketing et de l'empathie, cartographie du parcours.
- Faire ce travail en dehors du domaine d'aisance en ce qui concerne les administrations, à [WSDC] – dans notre programme, changer la perspective du client.
- Les citoyens sont axés sur les tâches tandis que nous sommes axés sur l'organisation, en offrant un service complet dans l'ensemble du pays, et non dans des silos.
- Modernisation des politiques, c'est maintenant fragmenté, s'atteler à la difficile tâche pour rendre plus simple.
- Il y a de la résistance à la transformation.
- Faire des progrès.
- Comment laissons-nous les clients présenter le contexte de qu'ils attendent de nous par rapport à penser que nous connaissons leurs besoins? Permettre aux gens de diriger leur contexte.
- Services de groupement à EDSC, service personnalisé, structure de groupement, données, profil, quelqu'un demande des renseignements sur le site Web et vous pouvez commencer à afficher les questions, vous offrez un groupement de services, mais, en réalité, ils demandent un service unique.
- La pièce de groupement des avis de décès représente un défi, oublier, se concentrer sur l'aspect positif, cela peut se produire, comprendre le système et le travail que nous pouvons accomplir. Le processus en C.-B. est complexe, le rendre simple.
- Demander les services de conception, tracasseries bureaucratiques.
- Un exemple concernant le changement de passeport – le passeport a été émis, vous apportez l'ancien et le changement est fait, le certificat de naissance n'est pas nécessaire.
- Il y a beaucoup de recherches, avec un défi de regrouper les données.
- Démarrer une entreprise en ligne dans le cycle de vie.
- Accéder au groupement ensemble, calculer l'admissibilité, le paiement – il n'a jamais été appliqué.
- Recueillir vos renseignements.



- Occasions manquées en ce qui concerne les clients, nous pouvons effectuer du travail proactif en aidant les citoyens, en fournissant des services d'alphabétisation, afin qu'il y ait, dans l'avenir, un plus grand nombre d'objectifs stratégiques employables.
- Au niveau municipal, par exemple en Ontario, en ce qui concerne la garde d'enfants, il y a une tendance à ce qu'elle soit répartie en silos.

Possibilités

- Groupement des nouveaux diplômés – un réservoir d'emplois qui met les nouveaux diplômés en relation avec des employeurs potentiels.
- Groupement de l'immigration par voie numérique.
- Groupement des avis de décès dans les réserves.
- Dans le groupement actuel : Groupement des emplois – nous devons bâtir les succès.
- Groupement des nouveaux arrivants
- Groupement des déplacements
- Groupement de la mobilité interne, lorsque vous vous déplacez dans l'ensemble des administrations
- Une suggestion est faite de ne pas de casser la tête, choisir un couple qui trouve un écho auprès des gens et l'utiliser, l'essayer.
- Groupement des événements de la vie
- Maintenir l'attention sur l'échange de données, le groupement des avis de naissance – le simplifier, les principes directeurs à échanger avec le consentement des personnes.
- Partenariat de PerLE – quelle innovation consiste à simplifier les choses
- Une question est soulevée : le groupement est-il la bonne manière de procéder?
- Mettre en place les méthodologies pour la mise à l'échelle de la capacité et aller de l'avant.
- Notion de transformation des services sociaux en ère numérique, en utilisant Service ON, connaître les clients, ils sont uniques, les populations vulnérables. Effectuer une étude de marché pour comprendre la mobilité des clients, comprendre l'expérience du client, puis commencer à déterminer ce dont vous avez besoin pour le groupement. Déterminer le groupement des avis de décès, l'expérience du client, effectuer une conception efficace du groupement.
- Existe-t-il des recherches qui montrent ce que les clients disent du groupement? Il existe réflexion culturelle qui traite les citoyens comme des entreprises.
- Groupement des nouvelles mamans.
- Un groupement de l'admissibilité – un groupement unique auquel je pourrais être admissible.
- Être dynamique, changer, réfléchir de nouveau, déterminer les nouvelles possibilités de groupement.



- Au sein du même ordre de gouvernement, commencer modestement.
- Se concentrer sur les objectifs axés sur l'utilisateur, demandez à votre clientèle, qui est l'utilisateur final?
- La terminologie, démarrer, prendre de l'essor, termes d'action – quel genre de renseignements puis-je obtenir?
- Nous ne pouvons pas suivre les renseignements, plus nous parlons, plus nous apprenons.
- Effectuer des améliorations continues.
- Se concentrer sur celles que nous avons et procéder aux améliorations.

Ce que nous avons appris

- En Nouvelle-écosse, avec la conception de groupement des restaurants, a travaillé sur l'approche, en posant une série de questions.
- PerLE n'est pas durable.
- Les personnes s'attendent à recevoir des services personnalisés avec diverses nuances et différents besoins.
- Personnaliser l'expérience.
- Établir une plateforme, un soutien juridique.
- Déterminons d'abord ce que veulent les citoyens. Comprendre les besoins des clients. Pour ce faire, nous devons être mieux renseignés, nous devons comprendre la gestion de l'information, les données du gouvernement.
- Nous sommes trop compliqués, simplifier, interactions rapides, aborder la validation de principe, entre autres.
- Être numérique, mais axé sur les humains.
- Examiner la réussite, réfléchir au segment de clientèle selon une bonne recherche et de bons éléments de preuve, chacun a des idées, comprendre les besoins des clients.

Intégration des services

Messages clés

- Priorité au numérique (élaborer le bon outil pour les citoyens et demander aux employés d'utiliser le même outil).
- Support vidéo et soutien à OMNI (fournir les bons outils pour appuyer nos activités, y compris des options pour le routage axé sur les compétences et les préférences linguistiques).
- Fournir des options de libre-service « hébergé » aux clients.
 - Utiliser nos outils « Priorité au numérique ».
- Envisager d'offrir des options physiquement mobiles dans certains cas.
 - Exemple : État de la Virginie (campus de collège en sept, centres d'aide à la vie autonome, etc.)

Autres messages

- Les installations modèles comme l'hôtel de ville d'Ottawa où le gouvernement municipal, provincial et fédéral sont regroupés.



	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut une philosophie de conception axée sur les besoins humains en ce qui concerne la priorité au numérique. • L'analyse et l'intelligence artificielle peuvent fournir davantage d'options de soutien dans un avenir proche. <ul style="list-style-type: none"> ○ Exemple : Penser à l'évolution de l'« Écho » d'Amazon. • Mise en garde : Noter les incidences juridiques d'essayer d'accomplir beaucoup de choses quant à offrir « tout » à « tout le monde ». Si nous fournissons des renseignements exacts, nous sommes possiblement responsables. Question concernant la conception de la prestation de services et la conception de la base des connaissances. • OMNI fournira l'option pour un soutien plus virtuel qui peut évoluer vers le modèle de soutien principal où le client nous rejoint à partir de son domicile par rapport à visiter un centre de service. • Mobile, mobile, mobile pour la priorité au numérique.
Intégration numérique	<p>Ont.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La carte relative aux soins de santé n'existe pas – ne possède pas de permis de conduire en ligne, tente d'obtenir une carte relative aux soins de santé renouvelée, accessible en ligne, tente de briser les obstacles politiques aux agences de santé. - Harmoniser les politiques du ministère de la Santé de l'Ontario avec celles du ministère des Transports de l'Ontario. - Authentication - [CSF] a déjà le MTO à bord, il y a un engagement du gouvernement. - Volonté politique, rapprocher les parties et les solutions. - Différence en matière de tolérance au risque, tirer parti des autres (par exemple – Postes Canada) <p>C.-B. :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carte de services de la C.-B. – Permis de santé et de conduire combinés. - Impossible d'obtenir une nouvelle carte en ligne - Service de « qualité » comme votre téléphone. - « [My Gov] » - Quels programmes seront favorables aux services en ligne : prêts étudiants - Catalyseur des sociétés - Satisfaction des citoyens <p>EDSC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer une stratégie en matière de services - Examiner les fonctions communes - Agnostique de programme



- SV, RPC, AE
- SV – est sur support papier, l'AE représente plus de 90 pour cent des services en ligne.
- Harmoniser les processus et effectuer un équilibre de la charge de travail nationale
- Il convient de remarquer que les centres d'appels et le personnel de traitement possèdent des connaissances semblables.
- L'intégration numérique permettra d'adopter une approche à l'échelle du portefeuille.
- Intégration de la téléphonie
- Adopter une approche en matière de silos parce que chaque système est conçu particulièrement pour le programme.
- Directeurs du numérique? Les processus sont restrictifs – l'accès aux données est freiné, veiller à ce que les données soient intégrées pour mieux servir les clients et communiquer des renseignements à l'interne et au niveau des administrations.
- Numéro d'entreprise : traverser pour améliorer l'intégration
- Centre d'appels de l'intégration : permet de modifier les solutions selon une approche partagée.
- Interopérabilité : si nous examinons les normes individuelles – approche entre les administrations.
- AANC – ARC, GRC et quelques autres
- ISDE – Réseau Entreprises Canada – liens sur le démarrage d'une entreprise – FPTM
- Fournir une liste de programmes et ce que vous faites en tant qu'entreprise, utilise une interface de programme d'applications (IPA), mise à jour par –
- PerLE – couvre 77 pour cent de –
- Guichet unique et aucune mauvaise porte, par exemple ouvrir un restaurant à Vancouver et plus de 50 programmes sont disponibles.
- [CSF] – a commencé par le gouvernement fédéral, sa circulation a augmenté, les bureaux de programmes ont remarqué des changements mineurs.
- Nous n'avons pas besoin de connaître l'objectif final, ne recréez pas quelque chose de nouveau pour tout le monde.
- Investissements à l'interne : registre des sociétés fédérales – l'interopérabilité n'est pas si importante, le Web est votre interopérabilité.
- ARC – Vérification du revenu – être
- Principe de l'intégration – interface ouverte – IPA, utiliser des protocoles ouverts
- Prototype pour démontrer comment elle pourrait fonctionner.
- [IIRC] – programme de subventions
- Au QC – intégration en arrière-plan
- MSDO – petite intégration au sein de la municipalité locale par rapport à régionale.



	<ul style="list-style-type: none"> - Défi dans les différents systèmes de gestion des relations avec la clientèle (GRC). - [IIRC] – système interopérable à la frontière - Yukon – environnement à deux niveaux, c'est un petit territoire et il est facile d'aider, quelqu'un navigue, puis change le système. - Manitoba – défis : la technologie est dispendieuse, Portail – les citoyens et les entreprises pourraient présenter une demande, il existe une défaillance en raison de la conception, conçu pour satisfaire aux besoins internes; du point de vue du client, cela n'a pas été pris en considération. - Yukon – convertir les formulaires en PDF sur le Web, 2^e téléphone – formulaire XML; 3^e – système numérique adéquat avec la collecte de données; apprendre des erreurs au cours de la première ou de la deuxième phase. - ARC – renseignements sur le dépôt direct; lien entre l'ARC et le RPC; étendre les fonctionnalités; lien entre EmploiMon dossier Service Canada et Mon ARC, regrouper leur ménage interne - Nouvelle-Écosse – Conception de service – élément humain/interaction, comment exposons-nous les services, IPA, moyen standard d'ouvrir les renseignements à des partenaires de confiance. - Comment gouvernons-nous à l'ère numérique? Citoyenneté et passeport – instantané; où les clients peuvent-ils se rendre pour obtenir de l'aide. Valider l'hypothèse et la conception en fonction de... - Intégration de service – priorité au numérique, élaborer le bon outil; support vidéo/soutien à Omni; axé sur les compétences, langue; option de libre-service – priorité au numérique - L'hôtel de ville d'Ottawa – conception de processus axés sur les besoins - Mise en garde – répercussions juridiques si nous fournissons des renseignements inexacts. - Agent virtuel (Omni) mis à la disposition du client à DOMICILE, exemple d'avis de décès; Service d'identité, cas d'utilisation
<p>Populations vulnérables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accès à tous les services - Difficile d'examiner des silos - Services d'accès à distance – accès à différents services par rapport à complexes – obstacle pour les groupes vulnérables - Yukon – L'aide sociale à protection de l'enfance ne peut pas offrir des services répandus – services de rechange, recours à des tiers et à différents partenaires de service. - La plupart des défis : santé mentale, défi national, culturel, il est difficile de les séparer - Personnes âgées, soins à domicile – audience/site, effrayé - Interactions physiques - C.-B. : enfants avec anxiété, aucun système de transport scolaire; coaches du transport, difficile avec l'équipe - Nouveaux arrivants – défi – professionnalisme en matière de prestation de services



- Paria – ne pas émettre d'hypothèse
- Économique – sans abris, faible revenu, sensibilisation ciblée
- Le monde numérique peut aider – prendre une photographie de son propre passeport.
- Nouveaux arrivants – degrés de capital humain, cycle de vulnérabilité au fur et à mesure que nous passons par la transition.
- Numérique – par téléphone, peut être plus anonyme, jugé traité différemment; le rôle va au gouvernement, par exemple, les personnes âgées.
- La technologie peut être un obstacle ou utile.
- Investissements dans les soins de longue durée – poursuivre les normes relatives aux cas
- Sécurité
- AANC – Peuples autochtones : littératie, choisir, nourriture sur la table, ne pas faire confiance au gouvernement, ce n'est pas une solution qui est adaptée à tous les problèmes, nécessité de mener une consultation avec les peuples autochtones.
- AANC fait partie de – aînés par rapport aux jeunes
- Vulnérabilité culturelle – a des répercussions sur les peuples autochtones, éviter l'étiquetage – stéréotypes
- EDSC travaille avec des partenaires et les fournisseurs de services
- Personnes âgées – Laboratoire de l'innovation, rendre le RPC en ligne – présenter une demande en ligne – les personnes âgées font preuve d'une grande persistance et voulaient le faire.
- Ecosystème – manque encore
- Équipe de sensibilisation – n'existe pas dans le système, régions éloignées – les personnes arrêtent le système.
- Nouvelle Allocation canadienne aux enfants
- Nécessité d'établir des liens au niveau humain
- Traumatique – en personne, facteurs dominants clés
- C.-B. – aide au revenu, le personnel n'est pas prêt – émettre des hypothèses; Nord – régions éloignées; eau dans les écoles – ne pas avoir un permis de conduire – ne constitue pas un obstacle à la conduite.
- Mise en garde : changement de canaux, nécessité de comprendre le contexte, remboursement des frais d'aide à l'audition – mettre en ligne;
- Services communautaires, le service de conception qui peut être utilisé, partage de données – peuvent être partagées entre les ministères, les politiques et la législation doivent, conception de base du centre humain, sérieusement réformée autour des services.

