



Ébauche – v.2

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

Le 5 octobre 2017

Charlottetown (Î.-P.-É.)

COMPTE RENDU DE DÉCISION - RÉVISÉ

Présences

COPRÉSIDENTS DU CPSSP

Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse (N.-É.)
Heather Sheehy	Emploi et Développement social Canada (EDSC) / Service Canada (SC)

MEMBRES DU CPSSP

Glenn Brunetti	Fonctionnaires de la prestation des services municipaux (FPSM) régionaux de l'Ouest et du Nord
Mark Burns	Yukon (YK)
Beverly Dicks	Colombie-Britannique (C.-B.)
Alan Doody	Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.)
Elizabeth Douglas	Anciens Combattants Canada (ACC)
Claudia Ferland	Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC)
Karla Hale	FPSM (Région de Peel)
Michelle Herder	FPSM (Région de York) (pour Rhonda Tsingos)
Ron Hinshaw	Colombie-Britannique
Rob Horwood	Nouveau-Brunswick
Michelle Lattimore	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)
Christian Laverdure	Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)
Howah Lee	Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) (pour Rëa Mckay)
Linda Maljan	Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.)
Anne Matthews	Ontario (Ont.)
Jacqueline Ratté Kohut	Manitoba (Man.)
Mélanie Robert	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)
Jackie Stankey	Alberta (Alb.)
Silvano Tocchi	Agence du revenu du Canada (ARC)
David Ward	Ontario (Ont.)



OBSERVATEURS / COPRÉSIDENTS DU SOUS-COMITÉ

Donald Adéa	Agence du revenu du Canada (ARC)
Aneeta Bains	Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)
Deb Bergey	FPSM (Région de Waterloo)
Bernadette De Souza	Services partagés de l'Ontario
Rob Frelich	EDSC/Service Canada, coprésident du Centre pour le développement industriel (CDI)
Tim Garrity	Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.)
Margo McCarthy	EDSC/Service Canada
Natalie McGee	Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)
Chantal Ritchey	Alberta (Alb.)
Annette Vermaeten	EDSC/Service Canada, coprésident de la Collaboration des réseaux de services (CRS)
Susan Wilkins	Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.)
Arlene Williams	Nouvelle-Écosse (N.-É.)
Rochelle York	Service Canada

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS (ISAC)

Dan Batista
 Maria Luisa Willan
 Linda Robins
 Stefania Silisteanu

Point	Sujet / Discussion	Décision/Mesure
1.	<p><u>QUESTIONS ADMINISTRATIVES</u></p> <p>A) <u>Approbation de rapport de décision de la réunion en personne du CPSSP le 23 février 2017, Ottawa (ONGLET 1A)</u></p> <p>Les membres approuvent le rapport de décision sans y apporter de changements.</p> <p>B) <u>Acceptation de l'ordre du jour de la réunion du 5 octobre 2017 du CPSSP (ONGLET 1B)</u></p> <p>Les membres approuvent l'ordre du jour de la réunion du 5 octobre du CPSSP, sans y apporter de changements.</p> <p>C) <u>Rapport sur la situation financière du CPSSP (ONGLET 1C)</u></p>	<p><u>Décision n° 1</u> : Le rapport de décision de la réunion du CPSSP le 23 février à Ottawa est approuvé sans changements.</p> <p><u>Décision n° 2</u> : L'ordre du jour de la réunion du CPSSP le 5 octobre est approuvé sans changement.</p>



	<p>Linda Maljan, trésorière du CPSSP, donne une vue d'ensemble du secteur des services financiers. Les cotisations de tous les membres ont été versées, en vue de financer les projets pour le CPSSP et les conseils mixtes. Elle signale que le CPSSP est dans une bonne situation financière. Une demande de financement viendra des coprésidents du CDI.</p>	
2.	<p><u>Groupe de travail de la collaboration des réseaux de services (Voir l'ONGLET 2)</u></p> <p>Rob Horwood et Annette Vermaeten, coprésidents de la Collaboration des réseaux de services (CRS), donnent un rapport sur les progrès concernant le travail actuel du groupe, lié à l'outil de géocartographie pancanadienne, au questionnaire et au Guide de partenariat.</p> <p><u>Outil de géocartographie pancanadienne</u></p> <p>Pour la première fois, un outil de cartographie élabore un plan des lieux de services dans l'ensemble du pays a été élaboré. Selon les rétroactions des membres et des sous-ministres, des améliorations ont été effectuées. Saief Mahmood, EDSC/Service Canada, fournit une démonstration de la prochaine géocartographie de l'outil de géocartographie. Annette Vermaeten fait savoir qu'elle cherchera une orientation pour l'endroit où il prendra ensuite le prochain outil. Les données issues du côté provincial datent d'un an. Par conséquent, il aimerait rafraîchir les données auprès des provinces et aimerait continuer à mettre au point la carte actuelle, entre autres ajouter les services offerts par un point de service, un langage et une image du centre, etc.</p> <p>Le groupe de travail de la CRS est à la recherche d'une orientation concernant le lieu où prendre cet outil, en vue de progresser. Le groupe aimerait revenir en février avec une mise à jour fondée sur les discussions d'aujourd'hui. Il y a trois options à prendre en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'outil, tel qu'il existe aujourd'hui, avec une fonctionnalité limitée. La mise à jour est exigée beaucoup de travail et ne permet pas de personnalisation. • Améliorer l'outil dans le but d'augmenter l'intelligence d'affaires, les ressources accrues et l'interface usager conviviale sur une plateforme nouvelle et améliorée. Cette option nous mènerait dans la direction de ce que les SM veulent, mais nécessitera un investissement et la communication avec le CPSSP pour les ressources. • Élaborer une version publique de l'outil, afin que les gens soient en mesure de situer les services fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux (FPTM). Cela sera comme un détecteur d'emplacement de prestations. <p><u>Guide ou questionnaire de partenariat</u></p> <p>Annette Vermaeten informe qu'il y a deux ans, les compétences ont demandé l'élaboration d'un guide de partenariat. Une maquette de guide de partenariat est fournie dans les documents à distribuer. Le format visé doit être convivial pour les compétences. Annette Vermaeten cherche à concevoir avec les compétences et veut utiliser GCcollab.ca. Une grande partie de l'élaboration d'un guide de partenariat a consisté à élaborer un questionnaire que Service Ontario et Service Nouveau-Brunswick ont terminé au cours du prétest. Le questionnaire concerne la compréhension des types de partenariat qui existent. Par exemple la co-location, la co-promotion et la sensibilisation conjointe et la compréhension</p>	<p>Point de suivi n° 1A : Les coprésidents de la collaboration des réseaux de services feront connaître sa décision concernant l'outil de géocartographie (à des fins d'éclaircissement à cette réunion au sujet de l'outil et de l'exploration de la version publique) à la réunion ou de la prochaine téléconférence du CPSSP en février.</p> <p>Point de suivi n° 1B : Les coprésidents de la collaboration des réseaux de services intégreront les rétroactions provenant des membres sur le Questionnaire et le Guide de partenariat, en vue préparation au lancement avec les membres du CPSSP.</p> <p>Point de suivi n° 1C : Le groupe de travail de la CRS examinera la suggestion faite par Ron Hinshaw, en vue d'explorer lors de la</p>



des mesures qu'il faut prendre pour les élaborer. Cela inclut également les questions touchant ce qui fonctionne bien ou qui fonctionne mal, les exemples de réussite, la compréhension de la façon dont vous mesurez la réussite. Le prétest s'est bien passé et des ajustements sont effectués. Le groupe de travail de la CSR espère le lancer avec les membres du CPSSP et recherche l'approbation des conseils pour le faire. Service Canada travailleraient avec les membres du CPSSP pour la mise en œuvre dans chaque compétence. Il y aurait deux parties : demander aux experts de répondre au questionnaire en fournissant l'information quantitative et une entrevue de suivi, aux fins de plus amples renseignements concernant les détails des partenariats dans les organismes des membres.

Service Canada fait une présentation sur ce travail devant les députés FPT en décembre et il demande à retourner auprès des membres du CPSSP pour déterminer l'intégration des secteurs de service les plus importants et à avoir une vision de ce à quoi il faut se concentrer.

Annette Vermaeten informe qu'en février, le groupe reviendra avec une ébauche du Guide de partenariat, ainsi qu'avec les résultats de l'atelier sur l'intégration des services concernant la conception de futurs partenariats.

Discussion des membres

- Mélanie Robert (SCT) trouve que l'outil de géocartographie est passionnant et elle aimerait l'ouvrir afin que tous puissent le voir. Elle demande si le groupe de travail a travaillé avec les Cartes ouvertes (Open Maps) et demande si cela est lié ou non.

Annette Vermaeten répond que le groupe a commencé à travailler avec le programme fédéral géospatial et les Cartes ouvertes (Open Maps) et qu'elle projette d'exploiter le plus possible cela. Pour le public qui se trouve face à l'option, des données existent déjà et il s'agit de le mettre de manière économique, afin que les clients obtiennent les renseignements dont ils ont besoin.

- Linda Maljan (NT) signale qu'elle aime que le public ait à choisir.
- Dans son commentaire, Howah Lee (SPAC) dit que l'outil de géocartographie est excellent. SPAC en avait élaboré un il y a six ans pour les empreintes de leur accommodation, mais la progression de la valeur de cet outil n'est pas seulement les données, mais permet aux citoyens de demander des services à l'aide de l'outil.
- Rob Horwood (N.-B.) suggère que l'évolution de l'outil pourrait inclure un lien permettant bouger les gens en ligne.
- Chris Laverdure (ISDE) fait observer qu'il aime le site Internet public et l'idée de le lier au lien numérique, quel que soit le service que vous voulez. Si les gens ne se trouvent pas à un endroit pour avoir les services physiques, alors ils auraient l'option numérique de faire ce dont ils ont besoin.

prochaine réunion l'idée concernant les kiosques dans les endroits éloignés comme celui de l'île Grand Manan. Il aimerait voir une démonstration à la prochaine réunion sur le mode son mode de fonctionnement et sur ce que l'on pourrait faire dans cet espace également.



- Rob Horwood (N.-B.) suggère de pousser au nombre de 800 pour ceux qui se trouvent dans des régions rurales.
- Annette Vermaeten (EDSC/Service Canada) précise que, lorsqu'elle a commencé à faire ce travail, le CPSSP voulait qu'elle ne se concentre sur le réseau en personne, parce que cela était plus tangible. Au début, nous avons accepté de nous concentrer sur le réseau en personne, mais nous avons aussi regardé la collaboration numérique et le centre d'appel et nous procédons à collaboration du centre à l'étape suivante. Nous créons le centre d'appel et nous traitons actuellement les renseignements du centre, mais c'est maintenant vers le saut à la prestation de services numériques que nous nous dirigeons tous.
- Natalie McGee (ISDE) fait remarque que c'est du bon travail, qui n'est limité que par notre. Les commis ont signalé que les gouvernements sont assis collectivement sur une mine précieuse de données et de renseignements que nous pourrions offrir. Cet exemple est visible et tangible, de ce qui pourrait être fait.
- Karla Hale (FPSM), pense que, sur le plan municipal, de nombreuses municipalités ont exécuté de la cartographie et cela inclut les services municipaux liés aux services fédéraux et provinciaux. Cela englobe aussi des organismes de soutien communautaire, comme les banques alimentaires. Il y a aussi des possibilités pour le transit. Les partenariats aideraient à enrichir l'information que Service Canada a déjà et ajouteraient un autre niveau.
- Michelle Herder (FPSM) informe qu'elle a exécuté beaucoup de travail dans la région de York. Ils ont une piste et une accessibilité de cartographie qui est sert à voir si les empreintes sont accessibles. De nombreux clients utilisent des applications tierces, telles que Waze et l'ouvrir permettrait d'accéder à ces centres (urbains et ruraux).
- Glenn Brunetti (FPSM) note que des données ouvertes dans le secteur municipal ont été produites pendant 10 ans. Il s'agit d'un système exclusif et il veut se renseigner sur la source ouverte et autorise les citoyens qui peuvent véritablement effectuer l'élaboration. L'une des difficultés pour les municipalités vient du fait qu'il y en ait de si nombreux que l'obtention de renseignements sur les données peut être trompeuse. De plus, en ce qui touche le questionnaire et le processus, comment voulez-vous les commentaires municipaux? S'agit-il d'une série de priorités ou est-ce que nombre en sera limité par la taille des municipalités et voudriez-vous des données provenant de toutes les municipalités ou, voulez-vous des commentaires municipaux dans le questionnaire?
- David Ward (Ont.) est content de voir l'amélioration de l'outil. Il est d'accord pour dire que ce serait bien d'ouvrir l'outil et l'utilité que celui-ci pourrait offrir à ceux qui s'intéressent à rechercher plus loin. Cependant, nous devons comprendre qui est le client pour cet outil. Il est intrigué par l'analytique de l'outil, mais ce n'est pas ce que recherchent la plupart des clients. La plupart des compétences ont leurs propres chercheurs de services. Le chercheur de services de l'Ontario est assez sophistiqué et il ne voudrait pas retirer un outil qui rendrait confus les citoyens. Nous devons réfléchir un peu sur ce sujet en ce qui touche la question de savoir qui est le public. Une fois que nous aurons déterminé cela, nous pourrions réfléchir sur l'application à l'outil de certains principes de conception de services.



- Natasha Clarke (N.-É.) est d'accord que nous devons placer l'outil dans les besoins de nos utilisateurs. Elle soutient la notion d'outil public, mais plus nous pouvons en faire une source ouverte/axée sur API, mieux cela vaudra. Elle fait remarquer qu'au fil du temps, il peut y avoir d'autres besoins, par exemple, un prêt-à-brancher de ce que nous voulons faire. La racine est dans le besoin de l'utilisateur. Par conséquent, nous ne passons pas de temps, d'argent et de choses qui n'exerceront pas l'incidence sur les choses, comme nous pensons qu'ils le peuvent. Un raisonnement sur la conception des services serait bénéfique si nous allons dans cette direction.

- Anne Matthews (Ont.) signale qu'elle s'intéresse aussi à l'exploration du but de l'outil. Est-ce pour promouvoir la colocation ou les partnerships et est-ce que là que le programme LENS commence?

Annette Vermaeten répond que l'intention originale était la cartographie du réseau et de comprendre l'endroit où il y a des possibilités de colocation ou plus de collaboration. L'outil a évolué en fonction des rétroactions et nous devons être clairs concernant les besoins internes (opérationnels) et externes auxquels il peut aider à répondre.

- Ron Hinshaw suggère que la CRS envisage d'explorer, lors d'une prochaine réunion, l'idée concernant les kiosques à des endroits éloignés, tels que celui de l'île Grand Manan. Il aimerait voir une démonstration lors d'une prochaine réunion concernant la façon dont cela fonctionne et ce que l'on peut faire dans cet espace également.
- Mélanie Robert (SCT) fait savoir qu'elle développe un outil d'inventaire de services au niveau fédéral. Elle essaie de saisir les données et une fois pour toutes, par un ensemble commun de normes et, ensuite, selon l'utilisation pour cet ensemble de données et par la suite, elle peut élaborer l'outil interne ou public, en fonction des besoins.
- Claudia Ferland (AANC) informe qu'elle a eu une rencontre avec Service Canada et qu'elle verra comment communiquer avec toutes les réserves autochtones au Canada (par voie terrestre ou aérienne). Ce recouvrement sera utile également.
- Anne Matthews demande s'il y a un intérêt à avoir accès à l'outil actuel, en sachant que c'est pour nos propres fins. Est-il possible de montrer nos propres équipes afin de voir si cela convient à tout le reste? Service Canada peut le transférer maintenant aux membres et peut fournir un guide d'utilisation connexe. Ce sera utile d'entendre les commentaires des membres. Le rafraîchissement des données sera fait aussi.
- Silvano Tocchi (ARC) pense qu'il n'a pas de problème avec le questionnaire, mais nous ne savons pas clairement si nous aurons des renseignements ou des réponses que nous ne connaissons pas par intuition. Parfois, nous continuons à faire les choses du fait du dynamisme.
- Jacqueline Ratte Kohut (Man.) dit qu'au Manitoba, elle avait Service Canada qui se trouvait au même endroit que divers services provinciaux, jusqu'à 2014, où Service Canada a mis fin à la colocalisation. Si nous retournions voir



les intervenants au Manitoba et que nous posions des questions sur la colocalisation, ils seraient d'accord. Donc, ils ne comprennent pas le fait de passer par un exercice pour créer un guide, alors que nous pourrions déjà connaître les réponses à certaines de ces questions.

Annette Vermaeten (EDSC/Service Canada) répond que le but derrière le questionnaire, au fil de la progression vers la prestation intégrée de services, est de fournir des preuves sur ce qui fonctionne bien ou pas et sur les possibilités de progresser. Le questionnaire donne la preuve, montre ce qui fonctionne bien, les leçons retenues et la mesure dans laquelle nous assurons que les partenariats sont durables et novateurs et influencent ce qui se passe dans l'ensemble du pays et le fait de pouvoir reproduire. Telle est la raison, afin d'obtenir réellement les renseignements dans les compétences. S'agit-il de quelque chose qui est encore utile pour les compétences?

- David Ward (Ont.) note que la valeur d'avoir le questionnaire est de comprendre ce qui se passe dans l'ensemble du pays et d'examiner une source, dans le but de trouver des renseignements. Par exemple, l'Ontario se sert du bureau de détail de colocalisation et nous n'avons jamais entendu parler d'option de services vidéos. Le questionnaire regrouperait les renseignements à un seul endroit. Par conséquent, nous pouvons apprendre des autres et déterminer les pratiques exemplaires.
- Ron Hinshaw (C.-B.) dit qu'il n'a pas de problème avec le questionnaire, mais que nous devons nous assurer nous attaquer aux questions difficiles, telles que la question de savoir comme cela fonctionne sur le plan financier? Y a-t-il équité dans les partenariats? Nous voulons aller en profondeur dans le questionnaire, afin de voir si c'est ce que nous voulons ou si nous devons envisager d'autres options.
- Rob Horwood (N.-B.) informe qu'il s'agit d'un questionnaire très détaillé et qu'il est suivi d'une entrevue par téléphone. Par exemple, les relations avec Transports Canada et tout ce que cela comporte, ils veulent le communiquer.
- Heather Sheehy (EDSC/Service Canada) signale que les membres font face à des difficultés telles que la question de connaître les défis au sol, de savoir quelles sont les innovations et les possibilités novatrices ailleurs? Nous pourrions peut-être regarder les questions intéressantes, mais il se peut qu'elles ne soient pas aussi précises que cela est nécessaire.
- Silvano Tocchi (ARC) informe que l'ARC a embauché quelqu'un qui fait du travail ethnographique avec des entreprises sélectionnées. Cela a couvert beaucoup de cette sorte de terrain, mais n'était pas à prédominance de main-d'œuvre en termes de collecte de données sur un modèle de distribution. Cela produit un rapport d'initié qui est actuellement consommé en grande quantité. Cela est offert juste comme une suggestion et comme un objet de réflexion.



	<ul style="list-style-type: none"> Natasha Clarke (N.-É.) demande si Rob et Annette ont des rétroactions à reprendre. Elle demande comment elle peut nous aider à obtenir les résultats, compte tenu de la discussion d'aujourd'hui. Rob Horwood pense qu'il est important que le groupe de la CRS rassemble les rétroactions et y réfléchir. <p>Annette Vermaeten fait remarquer que les étapes suivantes pour le groupe de travail de la CRS de faire connaître sa décision au CPSSP, lors de la prochaine réunion ou téléconférence:</p> <ol style="list-style-type: none"> Au sujet de l'outil de géocartographie : Les coprésidents de la CRS feront part de leur décision sur l'outil de géocartographie (pour rechercher davantage une orientation tirée de cette réunion concernant l'outil et l'examen de la version publique). Questionnaire et Guide de partenariat : Les coprésidents du groupe de travail de la CRS incorporeront les rétroactions provenant des membres. Le groupe de travail de la CRS examinera la suggestion de Ron Hinshaw, en vue de considérer lors d'une prochaine réunion l'idée concernant les kiosques à des endroits éloignés comme celui de l'île Grand-Manan. Il aimerait voir une démonstration à une prochaine réunion sur son mode de fonctionnement et ce que l'on pourrait faire dans cette espace également. 	
3.	<p><u>Atelier sur l'intégration des services</u></p> <p>Heather Sheehy (EDSC/Service Canada) fait observer que l'intention de l'atelier sur l'intégration des services est de permettre aux membres de réfléchir sur les prochaines priorités et possibilités de partenariat et de les considérer. Annette Vermaeten, coprésidente de la CRS, présente Catherine Charbonneau et Urvashi Dhawan-Biswal du laboratoire d'innovation d'EDSC, en tant que facilitateurs pour l'atelier.</p> <p>Annette Vermaeten signale qu'il y a un appel aux membres du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP), aux fins d'information concernant les innovations et les types de partenariats qui pourraient naître de cette discussion. Il y a beaucoup d'infiltration dans l'ensemble du pays. Aujourd'hui, nous essaierons de découvrir comment nous pouvons établir un partenariat et influencer ce travail. Lors de la réunion des sous-ministres (SM) en mai, les députés ont nous ont demandé : Premièrement, d'établir un partenariat, en vue d'améliorer l'expérience des clients et de déterminer quelles sont les possibilités de découvrir ce qui est le plus important concernant l'amélioration de l'expérience du client et, deuxièmement, regrouper nos ressources, établir un partenariat, afin d'améliorer les capacités de notre organisation. Les compétences font état d'un certain nombre de modèles où nous pouvons travailler ensemble, par exemple, des projets pilotes, des vidéos, des applications mobiles, l'envoi de messages textes, l'intelligence artificielle, l'automatisation robotique. L'atelier a pour but de définir la portée de ces activités et de nous rapprocher de plus de prestation de services intégrés et de comprendre ce que nous pouvons faire ensemble pour améliorer l'expérience du client. Rob Horwood fait observer que les rétroactions à l'issue de cette séance permettront au groupe de travail de la CRS de faire connaître sa décision en février et de répondre à la demande des SM concernant l'endroit</p>	<p><u>Point de suivi n° 2A :</u> Les coprésidents de la Collaboration de réseaux de services examineront les rétroactions issues de l'atelier et feront connaître leur décision aux membres du CPSSP à la prochaine téléconférence.</p> <p><u>Point de suivi n° 2B :</u> Lors de la prochaine réunion en février, les coprésidents de la Collaboration de réseaux de services communiqueront les</p>



où nous voulons placer nos efforts collectifs et les types de partenariat que nous devrions poursuivre. Cela nous permettra de voir une approche regroupe.

Catherine Charbonneau (EDSC/Service Canada) déclare que l'objectif de l'atelier est d'explorer des solutions concrètes que nous pouvons prendre collectivement en vue de progresser dans vers des services intégrés dans l'ensemble de tous les niveaux de gouvernement. Il y a beaucoup d'hypothèses concernant ce que cela signifie. Ici, le but est de reconnaître ce qui est important pour les membres ou les compétences.

L'atelier a été divisé en deux parties :

Partie 1 : Exprimer clairement ce à quoi la prestation intégrée ressemblerait, compte tenu de la transformation juridictionnelle en cours. Il y a eu une analyse pour toutes les compétences concernant les transformations qu'elles ont initiées. Quatre-vingt-dix (90) initiatives ont été fournies et nous travaillerons avec celle-ci.

Partie 2 : Déterminer des étapes concrètes pour les partenariats en vue de donner corps à l'avenir. Cela sera l'objet de la discussion plénière. Voici les mots-clés visant la mise en évidence dans la Partie 1 : le futur (de 1 à 5 ans), transformation, concret et partenariats.

Le résultat attendu de la séance est de déterminer quelques étapes concrètes où les compétences peuvent travailler ensemble.

Séances en atelier

Discussion des membres (séance plénière)

Les membres ont distingué deux modalités importantes :

1. Intégrée
 2. Collective : Tous les niveaux de gouvernement; sortir des sentiers battus; se servir de l'expérience, la transformation essentielle était l'identification numérique
- Anne Matthews (Ont.) commente que l'ID numérique est une priorité des conseils mixtes et qu'il s'agit d'un élément fondamental. Cela aide de parler d'autres possibilités, afin que les compétences apprennent les façons dont nous pouvons regrouper les ressources, dans le but d'améliorer l'expérience des clients.
 - Catherine Charbonneau (EDSC/Service Canada) commente qu'il y a tellement de partage d'énergie dans les exercices qu'elle veut bâtir sur cette énergie.
 - Mélanie Robert informe qu'elle était surprise par la façon dont les membres décrivent si différemment les mêmes initiatives.

aperçus sur un récit de transformation, qui a lieu concernant l'intégration de services dans l'ensemble du pays.

Point de suivi n° 2C :

Les coprésidents de la Collaboration de réseaux de services feront circuler parmi les membres les cartes issues de l'atelier, par l'entremise du Secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).



- Robert Frelich pense que cela souligne l'importance du partage des renseignements, afin que nous ne répliquions pas le travail et qu'il y ait de nombreux thèmes communs entre les compétences.
- Natasha Clarke (N.-É.) fait remarquer qu'il y a un certain nombre de thèmes communs et que nous devons nous améliorer en matière de récits concernant ce que nous faisons. Elle avertit que nous ne devons pas créer de longue liste d'autres choses à faire. L'identification est le premier élément à la Nouvelle-Écosse et fait partie des priorités absolues de la réunion des SM FPT. Il y a beaucoup de travail à faire et si nous pouvons résumer les initiatives en trois seaux de thèmes, nous pouvons déterminer les domaines sur lesquels nous devons nous concentrer. Nous devons inclure ce qui est fait, comme faisant partie de la narration à l'intention des députés.
- Chris Laverdure (ISDE) est d'accord pour dire que la gestion de l'identité est la pierre angulaire et, lorsque nous parlons de députés, nous devons dire le récit de la gestion de l'identité et de ce que cela permettra d'accomplir.
- Linda Maljan (T.-N.-L.) mentionne que certaines des contributions à l'exercice sont ce que nous faisons et certaines autres sont celles que nous aimerions faire. En créant les seaux, nous devons nous assurer d'expliquer clairement aux députés ce qui se trouve dans ces seaux.
- Natasha Clarke (N.-É.) suggère qu'une décision soit envoyée aux membres du CPSSP concernant les thèmes et un sens général concernant ce que les initiatives touchent. Quels sont les domaines cibles?
- Ron Hinshaw (C.-B.) suggère que les choses difficiles, telles que des données, devraient être présentées, en vue de déterminer comment faire correspondre les données dans l'ensemble des compétences.

Une feuille de baromètre a été distribuée aux membres pour leur demander de classer de un à six, les domaines dans lesquels les efforts devraient être déployés pour travailler ensemble (le rang un, était le domaine le plus important). Les coprésidents de la CRS collectent les rétroactions à l'issue de cette séance et feront connaître leur décision lors de la prochaine téléconférence du CPSSP.

Annette Vermaeten (EDSC/Service Canada) signale que les coprésidents de la CRS feront circuler les cartes parmi les membres et les observateurs après la réunion. En ce qui touche les prochaines étapes, ils reviendront sur ce sujet et partageront les aperçus sur un récit de transformation, qui a lieu concernant l'intégration de services déjà dans l'ensemble du pays. Cela comprendra des obstacles qui auront des conséquences sur les initiatives en cours, ainsi que certaines des possibilités existantes. Ils examineront l'idée de raisonnement conceptuel et chercheront où il peut y avoir de grandes avancées environnementales, où il peut y avoir des possibilités de travailler sur des zones communes.

4.	Présentation et discussion du groupe des renseignements dirigés par les données (RDD) (Voir les ONGLETS 4A à 4E)	<u>Point de suivi n° 3 :</u>
----	---	-------------------------------------



Heather Sheehy (EDSC/Service Canada) informe que le 20 mai 2016, le groupe des SM FPT ont demandé que des données ouvertes et des données d'une grande quantité soient approfondies, sous la priorité des renseignements guidés par les données. Une équipe de travail a été formée avec EDSC, ISDE et l'ARC du Nouveau-Brunswick et du Manitoba. En avril 2017, les greffiers et les secrétariats de cabinet sont à la recherche d'un champion et le sous-ministre du Manitoba, Scott Sinclair, offre au champion des renseignements dirigés par les données.

Ron Hinshaw (C.-B.) dirige un groupe de discussion sur les renseignements dirigés par les données et indique que les présentations du groupe démontrent la valeur des projets canadiens de DDR qui sont en cours. La séance illustre quatre projets de données intergouvernementales, en vue de mettre en évidence la valeur de la collaboration intergouvernementale sur les analyses de données qui utilisent des données ouvertes; les données synthétiques fondées sur l'infonuagique et une étude de cas.

1. Christian Laverdure (ISDE) présente le projet pilote en visant l'accès aux données de gestion collectées par le gouvernement – Créer un bac de sable de données synthétiques ouvertes fondées sur l'infonuagique.
2. Jeremy Coad, (directeur exécutif au Groupe des sciences en C.-B.) (par téléconférence), Données présentées – Aperçu – Mesure : Déverrouiller l'alimentation des données pour une Colombie-Britannique meilleure.
3. Mélanie Robert (SCT) fait une présentation concernant le groupe de travail sur les données ouvertes au Canada.
4. Urvashi Dhawan-Biswal (EDSC/Service Canada) et Donald Adéa (ARC) présentent les Renseignements dirigés par les données (RDD) : Mieux connaître vos clients à l'aide des ensembles de données FPTM.

Discussions des membres

- Libby Douglas (ACC) remercie le groupe de discussion pour les présentations. Cela donne l'occasion d'en apprendre davantage sur ce que nous pouvons faire en ce qui concerne les données.
- Natasha Clarke (N.-É.) note que les députés FPT ont identifié les données comme étant un secteur de priorité. Un travail important se déroule actuellement à la Nouvelle-Écosse concernant la consultation de données en tant que services et l'intérêt pour les données ouvertes. Il s'agit d'une priorité absolue pour les députés en matière de services sociaux dans la communication et l'utilisation de données, en vue d'avoir de meilleurs résultats et d'aider des populations vulnérables. Quel est notre rôle dans cette réunion, en ce qui touche les données et l'utilisation de données, dans le but d'améliorer la prestation de services? Quel est notre rôle concernant l'horizontalité et l'établissement de ces relations avec les autres groupes de discussion? Nous devons aussi reposer cela dans les besoins de l'utilisateur et nous devons mieux comprendre les données à utiliser et la façon dont nous pouvons les utiliser?

Le groupe de travail sur les RDD a eu pour tâche de concentrer ses projets sur le CPSSP et les priorités des conseils mixtes et de faire connaître sa décision concernant le soutien du développement d'un index de vulnérabilité électronique pancanadienne qu'il aligne pour ces priorités, ainsi que le programme sur le caractère inclusif.



- Heather Sheehy (EDSC/Service Canada) ajoute qu'il s'agit d'une analyse de données. Par conséquent, comment cette étude peut-elle utiliser des données, en vue de démontrer la façon dont on peut s'en servir en prestation de services?

Donald Adéa suggère à ceux qui travaillent avec les données de venir avec des suggestions concernant la façon dont cela peut se faire (*utiliser des données pour améliorer la prestation de services*)

Natasha Clarke (N.-É.) suggère de stimuler les exécutants et de voir ce qui se passe par la suite.

- Mark Burns (YK) informe qu'il y a des possibilités illimitées en ce qui concerne les données. Cependant, ce groupe aurait besoin de direction ou de concentration concernant la mesure dans laquelle les données peuvent aider à faire progresser nos priorités actuelles; utiliser le RDD et les connecter au travail des conseils, rechercher une mesure tangible et la placer dans une perspective gérable.
- Mélanie Robert (SCT) suggère par exemple de prendre les données que nous avons déjà et d'élaborer un projet pilote en liant des données ouvertes, en tant que service.
- Annette Vermaeten (Service Canada) se fonde sur cette idée qui pense que si nous nous lions aux priorités des conseils mixtes, non seulement nous aurions la priorité axée sur la clientèle, mais nous aurions également une priorité numérique. Si nous avons un index commun de vulnérabilité électronique, nous pourrions nous en servir dans nos compétences. Nous parlons des efforts déployés pour progresser sur le plan numérique, s'il y avait des faiblesses en ce qui concerne la prestation numérique, nous voulons une voie qui peut mener à une mesure tangible.
- Natasha Clarke (N.-É.) signale qu'il y a une conférence sur l'inclusion numérique. Quand nous réfléchissons sur la stratégie numérique, la composante de l'inclusion numérique et le raisonnement selon lequel nous devons y mettre en place, dépassent l'aide numérique, est-ce que nous créons des barrières à l'accès aux services, lorsque nous les mettons sur le système numérique? Nous devons réellement comprendre les implications du passage à la voie numérique. Nous endosserions la notion de vulnérabilité électronique pour aider à former les stratégies.
- Natasha Clarke (N.-É.) ajoute que le groupe des renseignements dirigés par les données (RDD) fera connaître sa décision aux trois priorités des conseils mixtes. Elle demande la mesure dans laquelle il est important que l'inclusion et la vulnérabilité électronique soient incorporées dans ces priorités pour les aider davantage. Les recherches suggérées seront effectuées dans l'ensemble des compétences pour voir ce qui se passe ou même influencer « l'accent sur les entreprises » ou ces types d'outils de recherche.



	<ul style="list-style-type: none"> • Donald Adéa (ARC) ajoute que nous nous approchons de la prestation de services à l'aide de données améliorées et cela donne un point de vue horizontal dans l'ensemble des compétences. La vulnérabilité électronique est un excellent outil, mais il en existe d'autres que nous pouvons utiliser à l'aide de données fédérées. <p>Ron Hinshaw (C.-B.) remercie tous les membres pour leur participation aux discussions du groupe des RDD. Il signale que l'équipe des RDD a rassemblé des idées à emporter et fera part de sa décision au CPSSP concernant l'index de la vulnérabilité électronique, en plus de la délimitation du travail autour des RDD, vis-à-vis de l'utilisation de données, en vue d'améliorer la prestation de services.</p>	
5.	<p>Mise en œuvre de stratégie sur l'introspection comportementale dans le changement de voie (Voir l'ONGLET 5)</p> <p>Urvashi Dhawan-Biswal dirige une discussion sur la façon dont le laboratoire d'innovation de l'EDSC peut aider les compétences qui s'intéressent à la mise en œuvre de la stratégie sur l'introspection comportementale dans le changement de voie du groupe de travail.</p> <p>La stratégie sur l'introspection comportementale dans le changement de voie a été mise en service par le CPSSP, sous le leadership du groupe de travail sur le changement de voie. Une copie de la stratégie est disponible par le lien suivant :</p> <p>https://iccs-isac.org/assets/uploads/publications/PSSDC-Playbook-for-Channel-Shift-FINAL-2017-03-21.pdf</p> <p><u>Discussion des membres</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Glenn Brunetti (FPSM) fait part de son intérêt pour la stratégie relative au faible revenu qui a été suggérée au cours de la présentation. • Anne Matthews (Ont.) note qu'elle est très contente du travail du CPSSP sur la stratégie. Elle mentionne la valeur de la mise à l'essai; vous avez des données pour montrer qu'une approche particulière est meilleure qu'une autre approche. Vous pouvez le faire à petite échelle. Nous parlons de deux choses, dont l'une porte sur les principes d'introspection comportementale et l'autre sur la valeur de la mise à l'essai et les essais. Il y a aussi de la valeur dans les partenariats universitaires dans cet espace, par exemple, la Rotman School of Management de Toronto, qui a toute une équipe, qui est l'une des meilleures du monde en introspection comportementale. Cela serait bénéfique pour les deux parties. Si vous avez des données brutes, il y a beaucoup de possibilités pour les petites compétences de travailler avec le milieu universitaire. • Michelle Lattimore (IRCC) ajoute qu'IRCC vit dans cette espace, elle dirige trois initiatives importantes de conception et deux par l'entremise de partenariats universitaires; cela offre une richesse en expertise. Trois secteurs principaux : 1. L'idée de mettre à l'essai – créer une analyse de rentabilisation; 2. Mesurer – permettre le changement de culture, la 	



	<p>mesure est essentielle et 3. Chevauchement avec le groupe de client à faible revenu – également des clients qui ne sont pas des citoyens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Natasha Clarke (N.-É.) note que la Nouvelle-Écosse veut explorer les partenariats universitaires et qu'elle a parlé à Dalhousie University, mais qu'elle n'est pas sûre que ces acteurs sont les bons. Elle a besoin de l'aide du groupe présent. Comment pouvons-nous faire du laboratoire une prolongation de la prestation de services? Comment pouvons-nous faire progresser cela? Comment pouvons-nous profiter de ce réseau (Collaboration du réseau de services) et explorer cela? Il se peut que nous ayons un laboratoire local. Cependant, comment pouvons-nous progresser dans l'utilisation de ce type d'approche? • Mélanie Robert (SCT) demande s'il y a une approche de « coup de pouce ». Comment pouvons-nous procéder à une échelle plus petite et plus simple? <p>Urvashi Dhawan-Biswal répond qu'il n'y a aucun frais associé à l'offre du laboratoire d'innovation concernant ce travail. Elle signale que le danger de l'utilisation de « l'introspection comportementale » ou des « coups de pouce » est le fait de prendre des renseignements hors contexte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urvashi Dhawan-Biswal signale que nous pouvons apprendre les uns des autres et que nous devons nous fonder sur ce réseau de collaboration pour la stratégie. Elle demande aux membres de communiquer avec elle directement, en vue d'en discuter davantage. (urvashi.dhawanbiswal@hrsdcc-rhdcc.gc.ca). <p><i>Aucun point de suivi n'est déterminé à l'issue de cette discussion.</i></p>	
6.	<p><u>Questions diverses</u></p> <p>A) <u>Points de suivi du CPSSP, issus des réunions précédentes (ONGLET 6)</u></p> <p>Natasha Clarke donne rapport de situation sur les points de suivi du CPSSP.</p> <p>B) <u>Communication de renseignements juridictionnels (Voir les ONGLETS 7A à 7T)</u></p> <p>Natasha Clarke informe que les renseignements juridictionnels communiqués sont intégrés dans le classeur électronique de la réunion et ne seront présentés qu'à titre d'information. Elle demande aux membres d'examiner la communication d'information, étant donné que ces rapports contiennent beaucoup de renseignements précieux.</p> <p>C) <u>Prochaine réunion face à face du CPSSP : le 22 février 2018 à Toronto (Ontario)</u></p>	



Natasha Clarke fait savoir que la prochaine réunion face à face du CPSSP est prévue pour le 22 février 2018 à Toronto.

Les coprésidents remercient tous les membres et observateurs pour leur participation et leur contribution.

La séance est levée à 16 h, heure de l'Atlantique.