

2014-  
2015

Rapport annuel



Bâtir le futur, ensemble



[www.iccs-isac.org](http://www.iccs-isac.org)

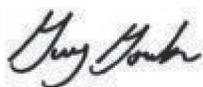
Institut des services axés sur les citoyens

## Table of Contents

Notre vision, notre mission, notre mandat .....	3
Message de la présidente.....	4
Message du directeur exécutif.....	5
Secrétariat des conseils nationaux .....	6
Recherche – Les citoyens d’abord 7 .....	7
Outil de mesures communes (OMC).....	8
Programmes d’accréditation et d’apprentissage .....	8
Lauréat du Prix de leadership Heintzman de l’ISAC .....	10
États financiers 2014-2015 .....	11
Équipe de l’ISAC en 2014-2015.....	12

### Conseil d’administration de l’ISAC, intervenants et membres de la collectivité

Je suis heureux de déposer le Rapport annuel de l’ISAC pour l’année allant du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015.



**Guy Gordon**

Directeur exécutif, ISAC

[www.iccs-isac.org](http://www.iccs-isac.org)

## Vision Mission Mandat

### Vision

Être reconnu comme le chef de file des centres d'expertise en prestation de services dans le secteur public.

### Mission

Aider les organismes du secteur public à défendre l'excellence du service dans le secteur public en favorisant et en facilitant la coopération intergouvernementale

### Mandat

L'ISAC :

- fournit des services de soutien et de secrétariat au Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et au Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP);
- offre une plateforme neutre propice à la coopération intergouvernementale et à l'apprentissage mutualisé qui soutient la communauté des prestataires de services de tout le pays;
- mène des recherches sur les attentes, la satisfaction et les priorités des entreprises et des citoyens;
- appuie l'augmentation de la capacité organisationnelle en matière de service axé sur les citoyens grâce à son programme d'accréditation et d'apprentissage;
- mesure, surveille et promeut les progrès du secteur public canadien en matière de satisfaction des citoyens et des entreprises à l'égard de la prestation des services;
- souligne et célèbre l'excellence en matière de services axés sur les citoyens;
- constitue un centre de ressources en matière de pratiques exemplaires, de publications et d'outils mettant en valeur la prestation de services rentables dans le secteur public;
- est un centre d'expertise mondial qui se fait le champion des services axés sur le citoyen dans l'ensemble du secteur public.

## Message de la présidente



**Donna L. Kelland**  
Présidente

Au nom du conseil d'administration de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), je suis heureuse de présenter le rapport annuel 2014-2015. Ce fut un honneur d'assumer la présidence de l'ISAC au cours de l'année écoulée et il me fait plaisir de mentionner que nous avons fait de grands progrès pour corriger des problèmes importants.

L'ISAC continue de soutenir l'évolution des organismes du secteur public qui offrent des services axés sur les citoyens à l'échelle pancanadienne en appuyant le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP), et il continue d'offrir des programmes de recherche, d'accréditation et d'apprentissage de classe mondiale.

À l'image d'une grande partie du secteur public, l'ISAC a été confronté à quelques problèmes au cours des dernières années. Nous avons donc amorcé un examen stratégique de notre organisation et de nos services qui s'est conclu par l'élaboration d'un nouveau plan stratégique. Nous avons consulté le CPSSP et le CDPISP pour déterminer la meilleure façon de mieux desservir nos membres et d'augmenter notre valeur auprès de la fonction publique au Canada et à l'étranger. Le nouveau plan vise à fournir aux conseils membres et à la collectivité du secteur public des services, des produits et des perspectives dans le but de les aider à s'acquitter de leurs tâches au chapitre de la prestation de services.

Grâce à l'orientation fournie par le conseil d'administration et au dévouement du personnel de l'Institut, nous avons adopté des mesures positives pour aborder des dossiers délicats pour l'organisation.

Je tiens à remercier mes collègues du Conseil d'administration pour leur incommensurable contribution pendant l'année. Je suis également reconnaissante envers les anciens présidents et membres du Conseil, de même qu'à leurs conseillers, qui ont donné de leur temps et déployé bien des efforts pour garantir l'essor de l'ISAC. Je remercie également les membres des conseils mixtes de leur patience et de leur engagement envers l'Institut. J'adresse un merci tout particulier au personnel de l'ISAC qui continue de multiplier les services qu'il offre à chaque jour à l'organisation.

En 2015-2016, nous accueillerons un nouveau directeur exécutif, Dan Batista. Dan est un directeur principal d'Industrie Canada qui nous apportera une large gamme de connaissances sur la prestation de service au sein de la fonction publique. Au nom du Conseil d'administration de l'ISAC, je remercie le directeur exécutif sortant, Guy Gordon, du Manitoba, pour son leadership, son dévouement et sa détermination à accroître la pertinence de l'Institut au cours des six dernières années, partout au Canada et sur la scène internationale.

Je suis fière d'avoir agi en qualité de présidente de l'ISAC en 2014-2015 et je serai heureuse de continuer de participer à sa réussite en 2015-2016.

Donna L. Kelland  
Présidente



*Le nouveau plan vise à fournir aux conseils membres et à la collectivité du secteur public des services, des produits et des perspectives dans le but de les aider à s'acquitter de leurs tâches au chapitre de la prestation de services.*



## Message du Directeur exécutif, ISAC



**Guy Gordon**  
Directeur exécutif, ISAC

Dans un récent article paru dans la revue *Canadian Government Executive* et intitulé « Why Citizen-Centred Service is so hard » (Pourquoi est-il si difficile d'offrir des services axés sur les citoyens?), Roger Oldham mentionne que les gouvernements qui ont le mieux réussi à numériser leurs services sont ceux qui ont constamment accordé la priorité aux besoins des citoyens/utilisateurs dans leur stratégie numérique et dans la conception de leurs programmes.

Dans la même veine, le Conseil d'administration et le personnel de l'Institut des services axés sur les citoyens ont investi beaucoup de temps et ont déployé bien des efforts au cours de la dernière année pour cerner les besoins de base et les priorités de leurs membres. Tout ce travail leur a permis de mieux comprendre l'évolution nécessaire de la stratégie et des services de l'ISAC afin d'en maintenir la pertinence et la grande valeur. En outre, l'exercice a démontré qu'il est fondamental que l'Institut demeure en constante communication avec les membres du CPSSP et du CDPISP pour qu'ils connaissent bien les produits, services, activités et réalisations de l'ISAC. Il est encourageant de constater que les commentaires reçus des membres de ces conseils soulignaient la valeur élevée qui est accordée au rôle de secrétariat joué par l'Institut pour appuyer les travaux des deux conseils, plus particulièrement en ce qui concerne les nouvelles priorités, par exemple la prestation de services numériques. En plus d'appuyer les réunions mensuelles ordinaires des conseils, les représentants de l'ISAC ont animé les deux réunions couronnées de succès, à Yellowknife et Toronto. Le soutien du ministère continue d'accroître la confiance nécessaire dans une collaboration efficace avec les conseils.

Dans le respect de la tradition consistant à offrir des points de vue utiles et uniques sur les attentes en matière de prestation de service et sur l'expérience des Canadiens, en mars 2015, l'ISAC a produit et publié *Les citoyens d'abord 7*. Cette publication examine les facteurs de la satisfaction par rapport aux services au moyen d'un modèle plus détaillé qui permet aux organisations de mieux comprendre les priorités en matière d'amélioration des services. Cette étude est concentrée sur l'examen et la compréhension des rouages de la progression des services en ligne à l'intention des Canadiens. L'ISAC souhaite remercier les administrations adhérentes, l'équipe de l'ISAC et ses partenaires d'Ipsos pour leur soutien, leur leadership et leurs efforts.

En 2014-2015, l'ISAC a obtenu une grande réussite dans le cadre de la promotion, du développement et de l'utilisation du programme d'accréditation et d'apprentissage. Parmi les faits dignes de mention, soulignons la mise au point et l'approbation de la désignation Professionnel de services accrédité (CSP) par le comité chargé de l'accréditation des gestionnaires de services. Ce programme conçu pour le personnel de première ligne chargé de la prestation de services a été géré efficacement de concert avec Service Canada. En outre, il a été appliqué aux employés du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (T. N.-O.) et de Service British Columbia.

Le soutien du programme d'accréditation et d'apprentissage et la participation à celui-ci ont pris une ampleur considérable lorsque les

administrations ont renouvelé les licences existantes (Terre-Neuve-et-Labrador, Colombie-Britannique); son établi de nouvelles licences (CATS de la Saskatchewan); se sont engagées à assurer une prestation sur plusieurs années (T.N.-O. et Service Canada) et se sont engagées par rapport à des licences ou à l'utilisation en 2015-2016 (Manitoba, Nouvelle-Écosse, Région de Peel, Organisation de prestation des services municipaux). En outre, des activités de formation efficaces ont été exécutées dans les EAU-Abu Dhabi. Fort de ce soutien et de cette participation, le programme d'accréditation et d'apprentissage a atteint une masse critique durable.

Afin d'assurer la continuité de la pertinence et de la valeur du programme d'accréditation et d'apprentissage de l'ISAC pour la communauté de la prestation des services dans l'ensemble du Canada, un examen de l'ensemble de connaissances du gestionnaire de services certifié a été entamé en 2014-2015. Des équipes représentant les organismes participants de partout au Canada ont effectué et déposé leur examen et leur évaluation de cet ensemble de connaissances. Jumelés au point de vue des cadres responsables, les résultats de cet examen permettront de produire une version à jour de l'ensemble de connaissances en 2016.

En ce qui concerne l'outil de mesures communes (OMC), l'ISAC a poursuivi ses travaux de concert avec le gouvernement de la Malaisie dans le cadre d'un projet pilote exécuté avec neuf organismes publics. Des ateliers de formation sur l'OMC ont été offerts en Malaisie afin d'appuyer la mise en œuvre de l'outil. L'Institut a prolongé son entente de licence avec le gouvernement de la Nouvelle-Zélande et avec l'organisme Customer Service Benchmarking Australia. Au titre des autres activités exécutées, mentionnons l'organisation d'un voyage d'études destiné à des délégations des gouvernements de l'Indonésie et de Singapour. Ensemble, ces activités démontrent un intérêt permanent pour les produits et services de l'ISAC et elles représentent une occasion de mobilisation et d'échanges mutuellement avantageux pour les États participants.

L'année 2014-2015 a constitué une étape majeure pour la viabilité financière et opérationnelle de l'ISAC. Sous la gouverne du Conseil d'administration et grâce aux efforts et à l'engagement hors pair du personnel, l'Institut a rationalisé le coût de ses activités, de sa dotation et de son fonctionnement. À cela, ajoutons le soutien et la confiance manifestés par les membres du CPSSP et du CDPISP à l'endroit du personnel et du Conseil. L'ISAC a fait de grands progrès en ce qui concerne la sensibilisation et la mobilisation de ses intervenants, la simplification de ses activités et le perfectionnement de ses principaux secteurs d'activité, ce qui lui permet d'envisager l'avenir avec optimisme.

En conclusion, je tiens à remercier sincèrement le Conseil de l'ISAC de m'avoir accordé le privilège d'occuper le poste de directeur exécutif au cours des six dernières années. Ce fut un véritable honneur de compter sur le soutien d'une collectivité de chefs de file et de défenseurs des services aussi remarquables. Enfin, j'aimerais remercier les membres du personnel avec lesquels j'ai collaboré à chaque jour et dont l'engagement et la passion pour le service axé sur les citoyens sont des plus inspirants.

Guy Gordon  
Directeur exécutif, ISAC

## Secrétariat des conseils nationaux

L'ISAC fournit des services de secrétariat à deux conseils pancanadiens : le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP). Le CPSSP se concentre sur les principaux enjeux liés à la prestation de services dans le secteur public auxquels sont confrontés tous les ordres de gouvernement du Canada et il réunit des cadres supérieurs représentant l'administration fédérale, les provinces et territoires, et les municipalités, dans le cadre de la Municipal Service Delivery Organization (MSDO). Le CDPISP met l'accent sur des enjeux relatifs à la gestion pancanadienne de la technologie de l'information et de la gestion de l'information et il se compose des dirigeants principaux de l'information représentant l'administration fédérale, les provinces et territoires et les municipalités, à l'intérieur de l'Association des Systèmes d'Information Municipale (ASIM) du Canada. Les deux conseils collaborent également à titre d'entité unique, les conseils mixtes, afin de répondre à des enjeux d'intérêt commun. Des sous-comités des conseils mixtes, du CPSSP et du CDPISP se penchent plus particulièrement sur les grandes priorités.

### Réunion des conseils mixtes à Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) – Septembre 2014

En septembre 2014, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a organisé les réunions des conseils mixtes à Yellowknife. Ces réunions ont débuté par un programme d'événements d'apprentissage mettant l'accent sur le thème « la culture, les services et la technologie nordiques », qui a été bien accueilli et hautement prisé par les membres. Le maire Mark Heyck a accueilli les membres à Yellowknife et a prononcé un exposé sur les projets et initiatives de prestation de services en cours dans sa ville. Des exposés ont également été présentés par Sharolyn Woodward des services en ligne de la Ville de Yellowknife au sujet de l'utilisation des technologies actuelles tels CityExplorer, CityWorks et Cityview, et de l'utilisation future de SeeClickFix, City Explorer 4.0, YKFix It, Transit AVL et Open Data; un exposé a également été fait par George Morin, surveillant des opérations régionales, sur le programme des agents de services gouvernementaux (ASG), dans le cadre duquel des services sont offerts au public par le Centre de services à guichet unique dans les localités éloignées du Nord. Kristen Cameron, gestionnaire du Centre de géomatique des T. N.-O., a effectué un exposé sur les données spatiales et la vaste gamme d'applications des données spatiales pour la prestation de services au public et dans le GTNO. L'événement d'apprentissage comprenait

également une visite guidée de l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest.

Le programme des conseils mixtes portait plus particulièrement sur la gestion de l'identité et l'authentification, sur les données et l'information ouvertes, sur l'adoption du numéro d'entreprise et sur les rapports entre les secteurs public et privé. Each Council also had specific issues on which it focused. Le programme du CDPISP était axé sur des thèmes liés à l'approvisionnement en TI, aux contrats de licences et à l'économie numérique, alors que le programme du CPSSP était axé sur des thèmes liés au travail du Groupe de travail sur le service aux entreprises, aux partenariats public-privé, à la mobilisation municipale et aux initiatives de services en ligne.

### Réunion des conseils mixtes à Toronto (Ontario) – Mars 2015

Le Secrétariat de l'ISAC a organisé les réunions d'hiver des conseils mixtes, à Toronto (Ontario), en mars 2015. Le programme des conseils mixtes était axé sur les priorités liées à la gestion de l'identité, en particulier sur la Norme pancanadienne de validation de l'identité et le Carrefour numérique canadien (CNC). Il comptait également des exposés sur la Stratégie numérique et sa mise en œuvre, le Système de numéros d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada, la transformation des services privés de sécurité et d'enquête de l'Ontario et une discussion entre les administrations sur les technologies mobiles. Each Council also had specific issues on which it focused. Le programme du CDPISP était axé sur des thèmes tels que le gouvernement ouvert, l'approvisionnement en TI, l'informatique en nuage, les données massives et la cybersécurité, alors que le programme du CPSSP était axé sur le travail du Groupe de travail sur le service aux entreprises, un exposé sur le Plan stratégique de Service Ontario, le partage de renseignements entre les administrations et une séance de planification stratégique d'une demi-journée sur les priorités à venir du CPSSP. Le Secrétariat de l'ISAC a également organisé un exposé sur Les citoyens d'abord 7 : « Les priorités d'amélioration du service et la compréhension et les outils en matière de prestation de services en ligne », présenté Sandra Guiry, première vice-présidente, Affaires publiques, Ipsos Reid.

Le Secrétariat continue de collaborer étroitement avec les coprésidents et les membres des conseils mixtes afin de composer des ordres du jour constructifs pour les réunions et les téléconférences en fonction des enjeux et des sujets identifiés par les membres eux-mêmes.

## Recherche – Les citoyens d’abord 7

Le document Les citoyens d’abord 7 a été diffusé en collaboration avec les Affaires publiques d’Ipsos Reid, sous l’égide de 12 instances représentant l’administration fédérale, les provinces et territoires et les municipalités. Cette étude a introduit un certain nombre de changements importants conçus pour accroître la pertinence des résultats, ce qui comprend l’utilisation du nouveau modèle de satisfaction de la clientèle et l’inclusion des réponses textuelles dans les rapports. Les données ont été recueillies de juin à septembre 2014, et les rapports nationaux et des administrations ont été diffusés en décembre 2014 et février 2015 respectivement.

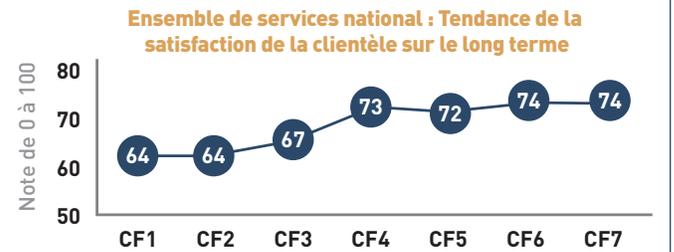
Les citoyens d’abord 7 mise sur les vagues antérieures de la recherche et offre de nouvelles perspectives applicables, en plus de formuler des recommandations sur la façon d’améliorer la prestation de services. Cette étude présente le nouveau modèle de satisfaction de la clientèle qui utilise un indice composite désigné Indice de la satisfaction de la clientèle (ISC) pour offrir un niveau de détail supérieur de l’expérience client. L’ISC inclut l’expérience des services sur le plan individuel (expérience personnelle) et le contexte « culturel » plus étendu dans le cadre duquel se déroule l’expérience relative aux services.



Les notes de l’ISC varient entre les différentes administrations participantes, mais ces dernières ont toutes obtenu des notes modérément bonnes dont la moyenne se situe à 67 %. En moyenne, seulement 12 % des clients qui ont accès aux services gouvernementaux n’étaient pas satisfaits des services qui leur ont été récemment offerts.

L’échéancier de la prestation des services et le règlement des problèmes ont été reconnus comme les éléments qui influent le plus sur l’ISC.

Les résultats de l’étude Les citoyens d’abord 7 révèlent que les notes relatives à la réputation du service ont tendance à augmenter pour toutes les administrations au Canada. En effet, elles atteignent leur plus haut niveau au sein des administrations municipales, régionales et provinciales/territoriales. Les Canadiens accordent des notes plus élevées à l’expérience de service même si les fournisseurs de service demeurent confrontés à d’importantes contraintes budgétaires. En ce qui concerne les 21 services de base pris en compte par le Panier national des services, la satisfaction globale est demeurée au niveau de la version précédente de l’étude.



L’ensemble de services national est composé de 21 services de base à tous les paliers de gouvernement : municipal, provincial/territorial et fédéral. Depuis la première vague de 1998, des mesures comparables ont été introduites dans les séries d’études de Les citoyens d’abord. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le rapport de Les citoyens d’abord 7.

Même si la satisfaction relative à la qualité des services gouvernementaux est en hausse, l’étude révèle également que le secteur public n’offre pas le niveau de rendement attendu par la clientèle. Les attentes en matière de service augmentent dans tous les circuits, plus particulièrement l’accès aux services téléphoniques et en ligne, et les clients s’attendent de plus en plus à recevoir un service presque instantané. Cette situation pose problème pour les fournisseurs de services gouvernementaux dont le rôle consiste à donner suite à ces attentes de plus en plus élevées.

Le rapport Les citoyens d’abord 7 révèle que l’un des principaux moyens de donner suite au besoin de mieux répondre à l’évolution du contexte des services consiste à utiliser davantage le mode de services en ligne. Compte tenu de la commodité éventuelle et de la vitesse d’exécution, l’accès aux services en ligne pourrait bien devenir la nouvelle norme pour les services gouvernementaux. Afin d’inciter davantage de Canadiens à passer au mode en ligne, les fournisseurs devront :

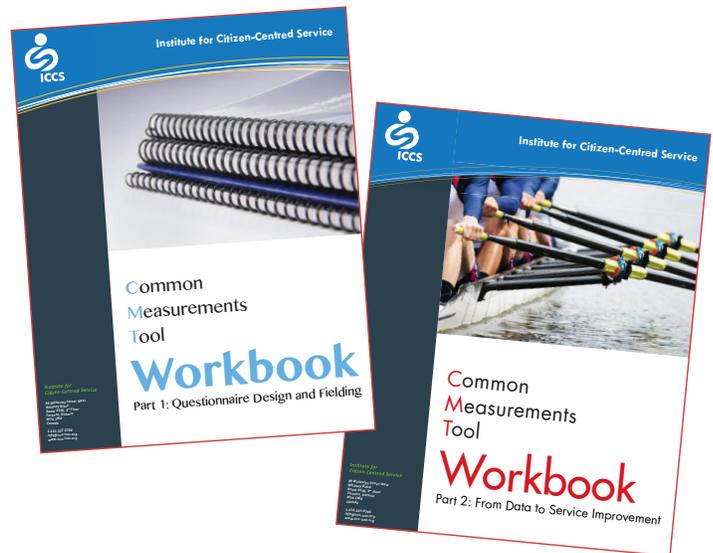
- Optimiser les services en ligne afin de suivre les attentes grandissantes;
- Intégrer le mode en ligne à d’autres modes de prestation de services;
- Accroître la sensibilisation aux services en ligne et aux avantages de leur utilisation;
- Examiner les problèmes liés à la sécurité et à la protection des renseignements personnels en ligne.

Dans sa conclusion, Les citoyens d’abord 7 indique que, bien que l’augmentation des taux de satisfaction à tous les paliers du gouvernement soit une bonne nouvelle, les fournisseurs de services pourraient à l’avenir faire face à des difficultés importantes dues à l’augmentation des attentes en matière de service. Pour permettre de surmonter ces difficultés, l’étude énonce les principaux secteurs d’intervention de la part des gestionnaires des services, notamment les délais d’exécution et le règlement des problèmes; en outre, elle fournit des pistes efficaces visant à améliorer les principaux vecteurs. L’un des éléments importants à retenir, c’est que la prestation plus sûre de services en ligne et une meilleure sensibilisation du public à la disponibilité de ces services sont plus susceptibles de satisfaire aux attentes grandissantes des Canadiens en ce qui touche la qualité des services gouvernementaux.

## Outil de mesures communes (OMC)

Les administrations dans l'ensemble du Canada et à l'échelle internationale continuent d'utiliser l'OMC dans le cadre de travaux de recherche sur la satisfaction de la clientèle. Bon nombre d'utilisateurs ont accès à la base de données d'analyse comparative de l'ISAC pour obtenir des renseignements sur leur rendement par rapport à celui de leurs pairs. Au Canada, les ministères et organismes qui utilisent l'instrument représentent tous les paliers du gouvernement. À l'échelle internationale, l'OMC est actuellement utilisé en Australie, en Malaisie et en Nouvelle-Zélande.

Au cours de l'année écoulée, l'ISAC a collaboré étroitement avec la Malaysia Productivity Corporation pour mettre en œuvre un projet pilote d'OMC dans neuf entités du secteur en Malaisie (six nationales et trois municipales). La portée du projet et les outils, notamment les guides des OMC, établis dans le cadre de la mise en œuvre, ont fourni une expérience inestimable et une base de ressource pour aider d'autres utilisateurs de l'OMC à l'avenir.



## Programmes d'accréditation et d'apprentissage

Les programmes d'accréditation et d'apprentissage (A et A) offerts par l'ISAC ont été conçus pour offrir des possibilités d'éducation professionnelle de haute qualité au personnel de prestation des services du secteur public et sont alignés avec la mission de base de l'ISAC : contribuer à l'amélioration de la prestation de services destinés aux citoyens dans l'ensemble du Canada en axant davantage la prestation des services sur les citoyens.

L'exercice 2014-2015 a connu de nouveaux développements du Programme d'A et A, avec une série de prestations de cours réussies, la revitalisation continue de l'ensemble de connaissances du gestionnaire de services certifié et surtout, le lancement du programme d'accréditation des gestionnaires de services (APS).

Les programmes d'A et A sont heureux de disposer de partenariats avec Service British Columbia, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, le gouvernement du Manitoba, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse, la région de Waterloo, la région de Peel, la Commission des accidents du travail de la Saskatchewan et l'organisation de prestation des services municipaux (OPSM).

### Programme du Professionnel des services accrédité (CSP)

L'ISAC est fier d'avoir lancé le Programme du Professionnel des services accrédité (CSP) conçu pour offrir aux membres du personnel de première ligne responsables de la prestation de services la possibilité de se faire reconnaître au plan professionnel. Le programme CSP applique une norme professionnelle cohérente tout en favorisant une culture commune d'excellence du service. Nous sommes heureux d'annoncer que l'ensemble de connaissances du gestionnaire de services certifié est maintenant accessible en français et en anglais, tout comme le Guide CSP correspondant, qui a pour but de compléter et de renforcer les théories et enseignements offerts par l'ensemble de connaissances.

Outre la prestation efficace de la version deux jours du programme à un groupe de plus de 30 professionnels de la prestation de services dans les Territoires du Nord-Ouest, en septembre 2014, l'Institut a conclu un partenariat avec Service Canada, pour l'application du programme CSP dans une formule entièrement en ligne à plus de 40 employés. Les prestations supplémentaires destinées aux Territoires du Nord-Ouest, à Service British Columbia, à la Commission des accidents du travail de la Saskatchewan, au gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador et à Service Canada auront lieu en 2015.

## Programme d'accréditation des gestionnaires de services (GSC-niveau de base)

L'intérêt par rapport au Programme d'accréditation des gestionnaires de services (AGS-niveau de base) continue de croître, car les nouveaux inscrits de Service British Columbia et de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario cherchent à obtenir leur accréditation de gestionnaire de services/niveau de base (AGS) grâce à notre modèle d'autoformation. À ce jour, l'ISAC a accrédité plus de 70 candidats au Programme d'accréditation des gestionnaires de services (AGS-niveau de base).

Afin de garantir que l'ensemble de connaissances sur le programme d'accréditation des gestionnaires de services/niveau de base reste une source de référence complète contenant les domaines de connaissance clé de la gestion des services du secteur public, l'ISAC a commencé à le mettre à jour. Nous avons achevé notre examen initial de l'ensemble de connaissances sur le programme d'accréditation des gestionnaires de services grâce à des contributions des professionnels de la prestation de services provenant de tous

les paliers de gouvernement et administrations. Une version à jour de l'ensemble de connaissances sur le programme d'accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS) sera diffusée en 2016.

En 2014-2015, un certain nombre de cours du programme d'accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS) ont été offerts à une variété de professionnels de la prestation de services, y compris Accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS 101) et Accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS 102), aux personnes qui participaient à la conférence annuelle de l'Organisation de prestation des services municipaux; accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS 103) dans la région de Waterloo et un programme de cinq jours à une deuxième cohorte de l'Émirat d'Abu Dhabi (EAU).

En 2015, on prévoit d'offrir d'autres programmes d'accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS) à la Commission des accidents du travail des Territoires du Nord-Ouest et de la Saskatchewan, et on pourrait former une troisième cohorte de l'Émirat d'Abu Dhabi (EAU).

## Nous sommes fiers de nos diplômés :

À ce jour, 72 personnes ont obtenu leur Accréditation des gestionnaires de services/niveau de base (AGS). De ce nombre, 61 sont du Canada et 11 de l'étranger. Douze personnes ont reçu leur accréditation de formateur de l'ISAC à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique. Trente-quatre personnes ont reçu leur accréditation CSP.



## Lauréat du Prix de leadership Heintzman de l'ISAC



**Deborah Lipscombe**  
Lauréate

Le Prix de leadership Heintzman de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) est une récompense nationale remise chaque année à une personne ayant fait preuve d'un leadership exceptionnel au sein du secteur public canadien pour la promotion de la prestation de services axés sur les citoyens. Les lauréats du Prix ont plus particulièrement fait preuve d'un leadership constant ayant donné lieu à un

changement transformationnel de la qualité de la prestation des services du secteur public, à l'échelle de leur province ou de leur territoire et au-delà. Les titulaires précédents représentant les trois paliers de gouvernement comprenaient : Art Daniels, Dave Millar, Lori MacMullen, Brian Marson, Andrew Mellor, Scott Campbell, Roy Wiseman, Bob Stark, Sue Corke, David Szwarc et Dan Batista.

L'ISAC est fier d'annoncer que Deborah Lipscombe a remporté le Prix de leadership Heintzman de 2014. À titre de directrice régionale de Service BC, Deborah a assuré un leadership collaboratif exceptionnel relativement à plusieurs projets de la fonction publique de la C.-B. et a établi un partenariat important avec Service Canada. La vigueur du leadership de Deborah et son énergie émanent de divers projets qui ont contribué au changement transformationnel.

Depuis 2004, Deborah travaille au projet Leading the Way en C.-B., qui inclut le regroupement de services pour que les citoyens et les entreprises disposent de mécanismes de prise de décision simplifiés et que les ministères puissent libérer des ressources. Elle a dirigé une équipe de projet spéciale visant à tester la faisabilité du comptoir de service en C.-B. Sous la direction de Mme Lipscombe, le projet a été un succès, et

il existe désormais 29 sites FrontCounter BC en Colombie-Britannique.

En 2006, Deborah a travaillé avec Service Canada à l'établissement d'un réseau de services d'information de Service Canada/Service BC destiné aux communautés éloignées visant à assurer une sensibilisation à court terme dans la communauté du Nord de Mackenzie en C.-B. Grâce à son leadership, elle a aidé Service Canada à colocaliser le personnel en vue d'offrir des services intégrés aux citoyens. Sous la direction de Deborah, ce modèle de prestation de services fédéral/provincial est toujours en place aujourd'hui; son travail a contribué à établir un modèle de prestation de services intégré dans tout le Canada adapté aux besoins locaux de la communauté et de ses citoyens.

En 2010, Mme Lipscombe a dirigé une équipe intergouvernementale regroupant les ministères du Travail et des Services aux citoyens, de la Justice, des Forêts, des Terres et des Opérations des ressources naturelles et du Développement social pour créer un modèle à guichet unique pour les services centrés sur les citoyens pouvant être reproduit dans les petites communautés rurales. Ces deux projets ont reçu le Prix du premier ministre.

Enfin, en 2013, avec le lancement de la carte de services de la C.-B., l'approche axée sur la réalisation du travail et l'innovation de Deborah ont une fois encore aidé la C.-B. à améliorer la prestation de ses services aux citoyens. D'après Ted Ockenden, de l'Insurance Corporation of British Columbia (ICBC) « Deborah a assuré un degré élevé de coopération entre ICBC et Service BC, ce qui a constitué une tâche de grande ampleur, qui a exigé une gestion importante du changement et l'adaptation des processus et de la technologie de l'information tout en assurant une incidence minimale sur le personnel et un effet optimal sur la clientèle! »

La lauréate 2014 est un parfait exemple des grandes attentes qu'incarne le Prix de leadership Heintzman de l'ISAC.

Nos félicitations, Deborah Lipscombe!

# État de la situation financière du 31 mars 2015

ACTIFS		
	2015	2014
<b>ACTUEL</b>		
Espèces	123 882 \$	- \$
Affiche la valeur totale nette	299 747	255 169
Sommes à recevoir de l'État	-	12 606
Charges payées d'avance	2 093	7 174
	<u>425 722</u>	<u>274 949</u>
<b>LONG-TERME</b>		
Programme d'apprentissage et d'accréditation	169 729	254 595
	<u>595 451 \$</u>	<u>529 544 \$</u>
PASSIF		
<b>ACTUEL</b>		
Dette bancaire	- \$	71 461 \$
Créditeurs et charges à payer	187 982	122 351
Somme à remettre à l'État	5 139	-
Revenus reportés	98 111	322 600
	<u>291 232</u>	<u>516 412</u>
ACTIFS NETS		
Par état	304 219	13 132
	<u>595 451 \$</u>	<u>529 544 \$</u>

# État des résultats de l'exercice clos le 31 mars 2015

	2015		2014
	Réelles	Budget (non vérifié)	Réelles
<b>RECETTES DU PROGRAMME</b>			
Ventes – services	287 878 \$	30 857 \$	39 150 \$
Produits des ventes	120 486	71 829	116 672
Frais d'inscription	148 769	288 000	497 838
Cotisations	817 500	882 000	653 233
Cotisations en nature	152 230	154 861	203 001
Autres recettes du programme	(1 862)	36 208	21 849
	<u>1 525 001</u>	<u>1 463 755</u>	<u>1 531 743</u>
<b>CHARGES DE PROGRAMMES</b>			
Amortissement du Programme d'apprentissage/accréditation	84 866		84 866
Association	68 840		88 840
Services de consultation	359 652		351 504
Autres coûts	3 184		4 462
Autres services directs	32 775		35 272
Salaires et avantages des employés	234 308		276 356
Travail des sous-traitants	325 853		505 906
Déplacements	63 270		85 528
	<u>1 172 748</u>		<u>1 432 734</u>
<b>EXCÉDENTS DU PROGRAMME</b>	352 253		99 009
<b>AUTRES PRODUITS</b>	1 813		3 745
<b>CHARGES</b>			
Prix	735		765
Frais bancaires	1 800		4 471
Association	777		1 012
Cotisations et droits	1 240		2 147
Réparation et entretien de l'équipement	9 291		3 735
Général et bureau	(32 063)		58 416
Assurance	1 553		3 048
Coût d'occupation	31 038		28 523
Honoraires professionnels	38 427		45 681
Déplacements	10 181		23 867
	<u>62 979</u>		<u>171 665</u>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES (PRODUITS SUR LES CHARGES)</b>	291 087 \$		(68 911) \$

# Équipe de l'ISAC de 2014 - 2015

**Guy Gordon**, directeur exécutif

**Alex Denike**, coordonnateur des programmes, accréditation et apprentissage

**Michal Dziong**, directeur de la recherche

**Linda Robins**, attachée de direction

**Maria Luisa Willan**, gestionnaire des programmes, conseils nationaux

Aux membres de l'équipe de l'ISAC qui ont relevé de nouveaux défis en 2014, nous disons merci pour leur précieuse contribution :

**Roda Contractor, Bernadette De Souza, Nicholas Prychodko, Ashley Walker, Robert Ha, Bruce Ratford et Anna Shaula**