

Programme de la journée

Les 20 ans du CEGO : La transformation numérique au service du citoyen



Maître de cérémonie

M. Bruno Guglielminetti, spécialiste des médias électroniques et porte-parole du CEFRIO

8 h

Accueil des participants

8 h 30

Mot d'ouverture

M. Michel Després, président-directeur général de Retraite Québec et président du Forum des dirigeants des grands organismes

8 h 45

Démystifier les attentes numériques des Québécois

Mme Claire Bourget, directrice principale de la recherche marketing du CEFRIO

Ayant effectué plusieurs recherches auprès de la population québécoise tout en travaillant avec divers organismes, Mme Bourget mettra à votre disposition l'expertise du CEFRIO en dressant un portrait général des attentes numériques des Québécois. Elle exposera notamment les données d'utilisation des services en ligne ainsi que les enjeux à venir dans le domaine.

9 h 15

Les orientations gouvernementales en transformation numérique

Mme Catherine Desgagnés-Belzil, secrétaire associée du Conseil du trésor et dirigeante principale de l'information

À l'heure où le numérique fait partie intégrante de nos habitudes et nos modes de vie et où il transforme nos relations en société, il est essentiel que l'administration publique saisisse les possibilités du numérique afin de faciliter ses interactions avec la population. Ainsi, le gouvernement du Québec passe à l'action pour réinventer l'État et le propulser au cœur de la réalité des citoyennes et citoyens du XXI^e siècle. Mme Catherine Desgagnés-Belzil, dirigeante principale de l'information, vous présente les orientations gouvernementales en transformation numérique ainsi que ses principaux impacts sur les citoyens.

PAUSE-CAFÉ

10 h 15

Carnet santé Québec : L'amélioration de l'expérience client dans la communication des informations de santé

Mme Holly Witteman, professeure-chercheuse agrégée au Vice-décanat à la pédagogie et au développement professionnel continu (VDPDPC) ainsi qu'au Département de médecine familiale et de médecine d'urgence de la Faculté de médecine de l'Université Laval

Accompagnée de Mme Lysane Montminy, vice-présidente aux services aux personnes assurées à la RAMQ

Dans l'optique de favoriser l'autonomie du citoyen dans la prise en charge de sa santé, la RAMQ et l'Université Laval présentent leur collaboration dans le cadre d'un projet de recherche lié au Carnet santé Québec. Ce partenariat permet d'améliorer l'expérience des utilisateurs qui consultent leurs informations de santé telles que les prélèvements.

11 h

Conférence à venir

DÎNER

Programme de la journée (suite)

Les 20 ans du CEGO : La transformation numérique au service du citoyen

DÎNER

13 h 15

L'intelligence artificielle au service du citoyen

M. Alain Tapp, professeur au département d'informatique et de recherche opérationnelle de l'Université de Montréal, membre d'IVADO et membre associé du MILA

Dans une ère de constants changements, l'intelligence artificielle est un moyen à explorer afin d'améliorer la prestation de services. M. Tapp vulgarisera brièvement les principes de l'intelligence artificielle et abordera des exemples concrets, notamment le traitement automatisé de la langue (TAL), qui démontreront que l'intelligence artificielle peut améliorer les services aux citoyens dans un contexte gouvernemental. De plus, il fera mention de certaines perspectives d'avenir dans le domaine.

14 h 15

Accompagner la clientèle : un exemple concret dans un contexte de transformation numérique

M. Michel Lalande, directeur général des relations clients à la CNESST

Au cours des dernières années, la CNESST a accéléré le virage numérique auprès de sa clientèle. Avec la préoccupation d'offrir la meilleure expérience client possible et de favoriser l'adhésion à ses nouveaux services en ligne, une réflexion corporative sur l'accompagnement à l'utilisation de ces nouveaux services a été menée. C'est dans ce contexte que la CNESST a récemment innové en la matière et a bonifié l'assistance auprès de ses clientèles, notamment par l'implantation de services de conavigation et de rappel Web. Notre conférencier vous partagera l'expérience concrète vécue à la Direction générale des relations clients.

PAUSE-CAFÉ

15 h 15

Panel des dirigeants des grands organismes

M. Michel Després, président-directeur général de Retraite Québec

M. Carl Gauthier, président-directeur général de Revenu Québec

Mme Manuelle Oudar, présidente du conseil d'administration et chef de la direction de la CNESST

M. Marco Thibault, président-directeur général de la RAMQ

Mme Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction de la SAAQ

Nos dirigeants discuteront de la transformation numérique au sein des grands organismes dans un panel qui portera sur les bons choix pour mieux servir le client et favoriser la performance des organisations.



16 h

Allocution de M. Marc Lacroix, expert en conseil stratégique associé à l'ENAP, initiateur et membre fondateur du CEGO

Visionnement d'une vidéo commémorative des 20 ans du CEGO!

16 h 15

Coquetel réseautage