**Speaking Notes**

# Context

**Who:** Tammy Belanger, Assistant Deputy Minister

**What:** Product Management Mindset: How to use Product Management to advance Digital and Service Delivery Transformation

**When:** March 3, 2022

**Audience:** ESDC leadership and employees

**Language:** Bilingual

# Notes

|  |  |
| --- | --- |
| **<Pourquoi la gestion des produits? Discours>**  **[5 minutes]** | **<Why Product Management? Speech> [5minutes]** |
| Je vous remercie, Stéphane.  Bon après-midi à tous – je vous remercie de vous joindre à nous pour le forum de discussion.  Aujourd’hui, nous sommes à changer le paysage de la transformation à EDSC, comme il s’agit de notre premier forum de discussion sur la gestion des produits.  Cette activité est commanditée par la Direction générale de la gestion de la transformation (DGGT) et de l’innovation, de l’information et de la technologie (DGIIT) afin de mieux comprendre le concept de gestion des produits.  La gestion des produits est une fonction organisationnelle qui est centré sur le cycle de vie du produit et à ses clients. C’est un nouveau domaine de travail, et c’est particulièrement pertinent à l’expérience du client et la transformation de la prestation des services.  Grâce à l’aide de nos invités spéciaux, qui ont la gentillesse de venir partager leurs précieuses expériences avec nous, nous allons explorer le concept de l’utilisation de la gestion des produits découlant de leurs expériences réelles.  Nous examinerons la façon dont la gestion des produits peut nous aider à améliorer la prestation de nos services aux Canadiens.  L’un des principaux objectifs d’EDSC / Service est de répondre aux attentes des Canadiens de recevoir des services gouvernementaux qui sont facile à accéder, et de manière opportune, précise et efficace.  Compte tenu de l’accent que nous mettons sur l’efficience de la prestation de services et de l’excellence du service, il est important de prendre en compte les expériences des Canadiens dans le processus de développement de produits. La nécessité de produits et services plus rapides, plus simples, plus efficaces et par voie numérique continue de grandir – et leur mise en œuvre est essentiel si nous voulons continuer de rencontrer les attentes des Canadiens envers les services gouvernementaux  Aussi, simplement en regardant autour de nous, à tout moment de la journée, c’est évident comment la technologie est répandue dans notre vie de tous les jours.  Qu’il s’agisse de rester en contact avec nos amis et membres de la famille, de payer les factures, commander de la nourriture, pour réserver un billet de train ou pour présenter une demande de prestations, nous nous fions de plus en plus sur des dispositifs électroniques et les services en ligne. Le monde numérique est partout, et il est incontournable.  Si nous sommes sérieux concernant le maintien de notre efficience et l’excellence du service, notre organisation doit s’adapter et mettre l’innovation au cœur de notre transformation.  C’est pourquoi je crois qu’il est si important pour nous d’être ici aujourd’hui pour en apprendre davantage sur la mentalité de gestion des produits dans la façon dont nous mettons en œuvre nos services aux Canadiens.  Je vous encourage à profiter de l’occasion du forum aujourd’hui pour considérer comment votre secteur d’activités serait affecté et bénéficierait de la gestion des produits. Votre voix est la bienvenue sur ce sujet passionnant.  Nous pouvons vraiment avancer en travaillant de concert et se pencher pour une analyse en profondeur de la gestion des produits, avec l’aide de nos conférenciers et de vos commentaires.  La collaboration et l’engagement avec les intervenants et les clients sont essentiels pour faire avancer notre vision de la transformation des services  Et avec l’événement d’aujourd’hui, nous venons tout juste de commencer.  Je cède maintenant la parole à mon collègue Peter Littlefield, Dirigeant principal de l’information, Emploi et Développement Social Canada, qui nous en dira plus sur ce qu’est la gestion des produits, avant de lancer notre événement et entendre nos conférenciers fascinants.  Je vous remercie. Peter, la parole est à vous. | Thank you, Stéphane.  Good afternoon, everyone – thank you for joining us for this discussion forum.  Today we are breaking new transformation ground at ESDC, as this is our first discussion forum on product management.  This event is co-sponsored by the Transformation Management Branch (TMB) and the Innovation, Information & Technology Branch (IITB) to better understand the concept of product management.  Product Management is an organizational function that is centered on product lifecycle and its customers. It’s an emerging field of work, and it’s particularly relevant to client experience and service delivery transformation.  Thanks to the help of our special guests, who are kind enough to come and share their valuable experiences with us, we’ll explore the concept of using product management arising from their real-world experiences.  We’ll look at how product management can help us improve our service delivery to Canadians.  One of ESDC’s/ Service Canada’s main objectives is to meet Canadians’ evolving expectations of receiving government services in an easy ‑to-access, timely, accurate and efficient manner.  Considering our focus on efficient service delivery and service excellence, it is important to take Canadians’ experiences into the product development process. The need for faster, simpler, more efficient digitally enabled products and services keeps growing – and implementing them is essential if we want to keep meeting Canadians' government services expectations successfully.  Also, just by looking around us, at any time of the day, it’s obvious how prevalent technology already is in our everyday lives.  Whether it’s to keep in touch with our friends and family members, to pay bills, to order food, to book a train ticket or to apply for benefits, we increasingly rely on electronic devices and online services. The digital world is everywhere, and it is inescapable.  If we are serious about maintaining our efficiency and service excellence, our organization must adapt and place innovation at the heart of our transformation.  That’s why I think it’s so important for us to be here today to learn about the product management mindset in how we implement our services to Canadians.    I encourage you to take the opportunity in today’s forum to consider how product management would benefit and affect your business areas. I am welcoming your voices on this exciting material.  We can go a long way by putting our heads together and lean in for a deeper dive in product management, with the help of our guest speakers and your input.  Collaboration and engagement with stakeholders and clients are essential to move our Service Transformation vision forward.  And with today’s event, we’re just getting started.  I now turn it over to my colleague Peter Littlefield, Chief Information Officer, Employment and Social Development Canada, who will tell us more about what is product management, before we kick off our event and hear from our fascinating guest speakers.  Thank you.  Peter, over to you. |
| **<Conclusion> [5 minutes]** | **<Closing Remarks> [5 minutes]** |
| Je tiens à remercier chacun d’entre vous de votre précieuse participation aujourd’hui, et aussi, un merci tout spécial à nos présentateurs,   * Bianca Wylie, [cofondatrice de Tech Reset Canada, et une collaboratrice émérite au Centre pour l’innovation dans la gouvernance internationale * Dara Renton, [directrice adjointe et conseillère principale, service numérique de l’Ontario, le gouvernement de l’Ontario] * Alexandre Bourque, [Directeur, Stratégie numérique des solutions et des produits, Direction générale de la transformation numérique, Agence de la santé publique du Canada] * Chanel Fournier, [gestionnaire principale de produit, Shopify Canada] * Edith Tremblay, [administration, services numériques & agilité d’entreprise, Transports Canada] * Martin Hubert, [gestionnaire du centre d’excellence et agile, services numériques & agilité d’enterprise, Transports Canada]   Nous avons appris beaucoup de tous vos exposés, je vous remercie beaucoup.  Je tiens également à remercier Stéphane Godin, notre maître de cérémonie et tous les bénévoles qui aident à l’événement d’aujourd’hui.  Ensemble, nous avons commencé une conversation sur la gestion des produits et la façon dont nous pouvons intégrer cet état d’esprit dans nos processus d’affaires afin de rendre notre organisation plus efficace et plus souple.  [Espace réservé : Tammy peut parler de ses principaux points clés dans la discussion si pertinent ici.]  Nous devons maintenir la conversation, et continuer de participer à de nouveaux partenariats entre nos divisions.  Ce faisant, nous allons nous assurer que nos stratégies de produit et la vision sont harmonisées. Cela nous aidera à continuer d’offrir d’excellents services à tous les Canadiens.  Je vous remercie tous d’avoir passé du temps avec nous cet après-midi pour bâtir une culture et une langue à EDSC qui accueille la gestion des produits.  Nous sommes tellement plus forts lorsque nous progressons ensemble sur la voie de la transformation.  Je vous remercie pour l’excellent travail que nous avons fait aujourd'hui. Au cours de votre Stéphane | I would like to thank all of you for your invaluable participation today, and also, a special thank you to our presenters,   * Bianca Wylie, [Co-founder of Tech Reset Canada, and a senior fellow at the Centre for International Governance Innovation] * Dara Renton, [Assistant Director and Senior Advisor, Ontario Digital Service, Government of Ontario] * Alexandre Bourque, [Director, Digital Strategy and Product Solutions, Digital Transformation Branch, Public Health Agency of Canada] * Chanel Fournier, [Senior Product Manager, Shopify Canada] * Edith Tremblay, [Director, Digital Services & Enterprise Agility, Transport Canada] * Martin Hubert, [Manager and Agile Centre of excellence, Digital Services & Enterprise Agility, Transport Canada]   We have learned so much from all your presentations, thank you so much.   I would also like to thank Stéphane Godin, our Master of Ceremony and all of the volunteers that help with today’s event.  Together, we started a conversation about product management and how we can integrate this mindset in our business processes to make our organization more efficient and nimble.  [Placeholder: Tammy can talk about her major takeaways in the discussion if relevant here.]  We need to keep this conversation going, and continue to engage in new partnerships between our divisions.  By doing so, we’ll make sure that our product strategies and vision are aligned. This will help us continue to deliver excellent services to all Canadians.  We’re so much stronger when we move forward together on the transformation path.  To wrap-up this event, we hope today’s opportunity has inspired all of you to adopt a product management mindset.  Thank you for the great work we did today. Over to your Stéphane |