

COMPÉTENCE : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada		Coordonnées
<b>1. Réalisations :</b> Soulignez brièvement les <b>réalisations, les progrès ou les jalons importants en matière de prestation de services</b> se rapportant à votre territoire au <b>cours des six à douze derniers mois.</b>	<b>Améliorations du service à la clientèle</b>  Poursuite de la mise en œuvre du programme d'excellence du service d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin d'atteindre les objectifs suivants en matière de services : améliorer la convivialité, fournir des services opportuns, donner des informations à jour sur le statut des cas, fournir des décisions en langage clair et veiller à ce que les clients puissent fournir de la rétroaction sur les services. Parmi les récentes réalisations, mentionnons : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage sur la satisfaction de la clientèle mené auprès des clients qui ont reçu une décision relative à leur demande en 2015, auquel 3 721 répondants ont participé. Le sondage permet au Ministère de déterminer clairement les domaines qui présentent un faible niveau de satisfaction et de constater dans quelle mesure la satisfaction des clients a changé depuis que la dernière cohorte a été interrogée dans le cadre du sondage mené en 2013. Les questions ciblait la satisfaction en général, mais également des sujets précis tels que les délais de traitement, la clarté de nos processus, l'assurance sur le statut des cas et la communication avec le personnel d'IRCC.</li> <li>• Début réussi du déploiement d'un outil permettant aux clients de relier les demandes sur papier à un compte en ligne et d'avoir accès aux fonctionnalités en ligne qui existent déjà pour ceux qui utilisent les demandes en ligne, telles que l'information sur le statut des cas.</li> <li>• Affichage des nouveaux guides et formulaires simplifiés pour les résidents permanents en juin 2016.</li> <li>• Mesures entreprises pour réduire l'inventaire du Ministère en ce qui a trait aux demandes faites par les époux et les conjoints de fait au Canada. Par l'intermédiaire d'une équipe de projets spéciaux à l'interne, on a également cerné des modifications au processus qui permettraient de réduire les détails de traitement des nouvelles demandes faites par les époux.</li> <li>• En collaboration avec le Centre d'innovation du Bureau du Conseil privé (BCP) et le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), IRCC a testé l'efficacité du processus de conception des services axés sur l'utilisateur afin de documenter (du point de vue d'un client) l'expérience actuelle en matière de services pour les clients de la catégorie du regroupement familial au Canada et cerner les approches nouvelles, novatrices et réalisables pour répondre aux préoccupations des clients et rehausser l'expérience service. Avec l'aide du Centre d'innovation du BCP, IRCC a également testé une approche de collaboration en « faisant concurrence » à un groupe d'étudiants du Ontario College of Art &amp; Design University, ce qui a permis de recueillir des idées et des interprétations nouvelles, tout en assignant aux étudiants un projet réel qui leur donne l'occasion d'apprendre le fonctionnement du gouvernement du Canada.</li> <li>• Carrefour numérique canadien/Projet sur les liens d'identité (PLI) : IRCC et EDSC poursuivent les discussions avec les provinces concernant le PLI, en vue d'établir un calendrier d'intégration préliminaire et de mettre au point les exigences opérationnelles d'ici octobre. Le PLI figure à l'ordre du jour de l'assemblée générale annuelle du Conseil de la statistique de l'état civil du Canada qui aura lieu en septembre 2016. Les négociations relatives aux ententes d'échange de renseignements et aux ententes sur les niveaux de service commenceront plus tard au cours de l'automne.</li> </ul>	Michelle Lattimore <a href="mailto:Michelle.Lattimore@cic.gc.ca">Michelle.Lattimore@cic.gc.ca</a>

<p><b>2. Priorités :</b>  Décrivez brièvement  quelles sont les  <b>priorités/initiatives en  matière de prestation de  services que votre  organisation juge  primordiales au cours  des 12 à  36 prochains mois.</b></p>	<p>Principales priorités ministérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diriger les efforts pangouvernementaux visant à réinstaller plus de 25 000 réfugiés syriens.</li> <li>• Élaborer un plan afin de réduire les délais de traitement des demandes de parrainage, de citoyenneté et de visas.</li> <li>• Présenter une proposition visant à doubler le nombre de demandes d'entrée pour les parents et les grands-parents d'immigrants, pour atteindre 10 000 demandes par année.</li> <li>• Diriger les efforts visant à faciliter l'entrée temporaire des voyageurs qui présentent un risque faible, notamment les visiteurs d'affaires, et annuler le visa obligatoire pour le Mexique.</li> </ul> <p>Ces priorités continuent d'être soutenues par les efforts du Ministère visant à fournir des services intelligents et simples. Les projets suivants, qui concordent avec ces priorités générales, seront mis en œuvre dans les trois domaines prioritaires suivants pour l'exercice en cours :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Processus logiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication bilatérale entre un centre d'aide renforcé et un centre d'appel amélioré.</li> <li>- Demandes de carte de résident permanent en ligne.</li> <li>- Expérience en ligne améliorée grâce à la mise sur pied d'un conseil consultatif sur les services électroniques.</li> <li>- Demandes et processus simplifiés pour les services de résidence temporaire et permanente.</li> <li>- Réduction du nombre de questions, de documents et de formulaires pour les demandes de visa de résident temporaire.</li> </ul> </li> <li><b>2. Fournir l'assurance aux clients que leur cas est en cours de traitement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des décisions seront prises en six mois concernant les demandes de parrainage d'un époux de la catégorie du regroupement familial.</li> <li>- Nouvelles normes de service en vigueur pour l'Autorisation de voyage électronique (AVE) et les super visas.</li> <li>- Capacité de relier des demandes sur papier afin d'obtenir de l'information sur le statut du cas pour 17 services.</li> <li>- Accès en ligne à un plus grand nombre de sous-étapes du statut du cas.</li> <li>- Information sur le statut du cas en libre-service par le biais d'un système de messagerie automatisé au centre d'appel, dont l'accès sera étendu à d'autres secteurs d'activités.</li> <li>- Messages texte automatisés envoyés à partir de la salle de courrier afin de confirmer la réception d'une demande.</li> </ul> </li> <li><b>3. Offrir la possibilité de parler à une personne :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus d'informations sur le statut du cas transmises par le centre d'appel pour les personnes qui font une demande de parrainage d'un membre de la catégorie de regroupement familial par le biais du « centre téléphonique » pilote.</li> <li>- Nouveau contrat avec un tiers pour le Centre de réception des demandes de visa (CRDV) afin d'augmenter le nombre d'emplacements et d'améliorer les services de discussion en ligne.</li> <li>- Les résultats de l'analyse des commentaires se reflétaient dans les modifications apportées au programme.</li> </ul> </li> </ol>	
--	---	--

<p><b>3. <u>Enjeux et besoins :</u></b>  Décrivez brièvement les <b>défis en matière de prestation de service dont vous souhaitez faire part</b> au Conseil et l'aide que vous aimeriez obtenir de la part du CPSSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IRCC demeure intéressé à examiner les domaines de collaboration possibles en réseau lorsque les clients d'IRCC ont besoin d'une interaction en personne, mais qu'ils ne sont pas physiquement présents.</li> <li>• IRCC a proposé de mettre à l'essai de meilleurs moyens pour fournir des services aux clients qui habitent loin des bureaux d'IRCC. L'équipe de la planification collabore avec Service Canada afin de mettre en œuvre un projet pilote de vidéoconférence (automne 2016) avec des clients qui habitent dans des régions éloignées ou à plus de 150 km d'un bureau d'IRCC. Selon les résultats du projet pilote, on procédera à une évaluation des incidences sur la prestation de services pour les clients qui habitent dans des régions éloignées. Les résultats de cette évaluation seront communiqués.</li> <li>• IRCC sera intéressé à en savoir plus sur les deux nouveaux domaines prioritaires du CPSSP qui seront abordés à la prochaine réunion prévue en septembre, à Victoria : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Groupe de travail sur le décalage de canal : Rapport d'étape sur les travaux liés à la DP sur la préparation d'un « guide d'analyse comportementale » ou d'un guide visant l'échange de connaissances, de technologies, d'approches étape par étape, de leçons tirées et de pratiques exemplaires; toutes les administrations gouvernementales concernées par le gouvernement numérique sauront tirer profit de ce document.</li> <li>○ Groupe de travail sur la collaboration liée au réseau de services : Bilan sur les progrès et les prochaines étapes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projet de mise en correspondance des services</li> <li>▪ Analyse environnementale</li> <li>▪ Partenariat</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>4. <u>Planification des réunions du Conseil :</u></b>  Veuillez <b>déterminer des sujets d'intérêt particulier</b> pour votre région en prévision des futures réunions du Conseil. <i>(Veuillez fournir une brève description pour chaque élément.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IRCC s'est penché sur les désignations de sexe/genre qui figurent sur les documents d'identité émis par le Ministère. Compte tenu des efforts déployés par le gouvernement fédéral en vue d'élaborer une position stratégique coordonnée relativement à cette question et des récents développements à l'échelle provinciale (c.-à-d. les changements apportés à la carte Santé et au permis de conduire de l'Ontario), les incidences découlant des changements connexes devront être surveillées de près.</li> </ul>	