



Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Septembre 2016

COMPÉTENCE : EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC) / SERVICE CANADA		Personne-ressource
<p>1. <u>Réalisations</u> : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p><u>Stratégie de services d'EDSC</u> : Le paysage de la prestation de services évolue rapidement. EDSC a répondu à ces changements en élaborant une stratégie de services qui redéfinit nos principes de conception de prestation de services et la façon dont nous travaillons pour satisfaire aux attentes en constante évolution des citoyens et des entreprises.</p> <p>La stratégie définit une vision à long terme, des principes et des objectifs pour améliorer les services et contribue aux avancées en prestation de services dans l'ensemble du gouvernement du Canada.</p> <p>Elle modernisera la façon dont nous fournissons des services. Cela comprend notamment la transition de plus de services en ligne, la prestation de services de manière à mieux répondre aux besoins de nos clients et la collaboration avec des partenaires.</p> <p>Les objectifs de cette stratégie de services mettent en évidence les priorités en matière de prestation de services du Ministère :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les clients peuvent accéder à tous les services à l'aide des outils de services en libre accès. • Les clients peuvent accéder à des services regroupés et connectés de façon homogène entre les différents canaux. • Les clients reçoivent des services de première qualité, rapides et précis. • Les besoins des clients sont définis à l'avance. • EDSC est en mesure de mettre sa vision en pratique de manière efficace et rentable. <p>La mise en œuvre respecte un modèle de « résultats et d'exécution » grâce auquel un suivi systématique et l'établissement de rapports permettent au Ministère d'assurer le suivi de l'état et de l'avancement des initiatives à des intervalles réguliers, lui permettant d'apprendre des réussites et de régler des problèmes rapidement et de manière appropriée.</p>	<p>Jacques Paquette, Sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la politique stratégique et de service, EDSC/Service Canada</p>



2. **Priorités :**

Veillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.

Stratégie d'amélioration des services – Régime de pensions du Canada (RPC)

Le Ministère continuera d'apporter une série d'améliorations de la prestation de services au programme du RPC (y compris la prestation d'invalidité du RPC) au cours des prochaines années, qui répondront aux attentes des Canadiens au moyen de services en ligne fiables. Le Ministère vise à faire en sorte que la majorité des demandes de prestations du RPC puissent être faites en ligne d'ici septembre 2019.

Stratégie d'amélioration des services – Sécurité de la vieillesse (SV)

Le Ministère met en œuvre une stratégie d'amélioration des services mettant l'accent sur des services axés sur les clients élaborés dans un environnement de cocréation. La première phase de cette stratégie a permis de créer une option de participation automatique pour la pension de base de la SV grâce à laquelle environ 45 % des nouveaux aînés admissibles aux prestations de la SV n'ont pas besoin de faire une demande. Cette option sera élargie par la mise en œuvre de la deuxième phase à la fin d'octobre 2016, ce qui augmentera le total à plus de 50 % des citoyens n'ayant pas besoin de faire une demande pour leur pension de base de la SV. En même temps, de nouveaux formulaires de demande simplifiés seront accessibles en ligne au cours des prochaines années pour les autres clients. D'autres mesures seront mises en place en 2018 pour un premier groupe de clients à être automatiquement inscrits pour le Supplément de revenu garanti, avec l'élargissement de ce service à réaliser au cours des années à venir.

Modernisation de la distribution des prestations (MDP)

La modernisation de la distribution des prestations (MDP) est un programme pluriannuel stratégique qui transformera le traitement des prestations dans les programmes de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV. Grâce aux investissements dans la restructuration des processus opérationnels, le renouvellement de la suite technologique et la simplification des politiques, la MDP introduira un modèle de prestation de services axé sur le client qui cerne les besoins et les préférences des clients afin de les aider à obtenir leurs résultats attendus plus rapidement. Elle offrira des services regroupés, augmentera les niveaux de libre-service et d'automatisation et réduira la complexité au moment de faire des demandes d'admission à des programmes. La MDP engendra également une efficacité opérationnelle et accroîtra la souplesse du Ministère qui lui permettra de mieux répondre aux besoins évolutifs des Canadiens. La MDP en est présentement à l'étape de la planification détaillée du travail, qui se poursuivra jusqu'en décembre 2017, après quoi la mise en œuvre du projet commencera.

Cliff Groen, Directeur général, Surveillance des programmes du RPC et de SV, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada

Cliff Groen, Directeur général, Surveillance des programmes du RPC et de SV, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada

Jason Choueiri, Directeur général, Direction stratégique, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada



<p>3. <u>Questions et besoins :</u></p> <p>Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<p><u>Stratégie d'amélioration des centres d'appels et solution de centres d'appels hébergés</u></p> <p>Afin de soutenir la période de transformation intensive du Ministère, la DGSTP souhaite communiquer avec les responsables des centres d'appels dans d'autres ministères, autant fédéraux que provinciaux, ainsi que dans le secteur privé, pour partager des pratiques exemplaires et des leçons apprises en matière de gestion des centres d'appels et d'utilisation de la technologie des centres d'appels. Il sera particulièrement important de collaborer avec les centres exploitant déjà la fonctionnalité de téléphonie avancée et avec ceux ayant l'intention de se la procurer afin d'appuyer leur modèle de prestation de services.</p> <p><u>Questions émergentes</u></p> <p>L'élaboration de pratiques normalisées pour le programme du numéro d'assurance sociale (NAS) pour aider les Canadiens touchés par des catastrophes naturelles ou des crises humanitaires. Cela garantira que le programme du NAS est prêt à intervenir lorsque ces types d'incidents se produisent. Cela comprend des procédures de première ligne et les communications avec des partenaires sur la façon dont nous interviendrons rapidement pour la délivrance de NAS.</p> <p><u>Utilisation des données relatives au sexe dans le Registre d'assurance sociale</u></p> <p>Le programme du NAS travaille à fournir des options supplémentaires pour les personnes transgenres afin de faciliter le changement de la désignation du sexe dans leur dossier de NAS et de fournir une (troisième) option non binaire dans le cadre du processus de demande de NAS.</p> <p><u>Information sur l'identité sexuelle</u></p> <p>Les ministères fédéraux sont en train de revoir leur approche concernant la collecte de renseignements sur l'identité sexuelle. Certains programmes fédéraux ont décidé d'ajouter une troisième catégorie non précisée pour offrir les options H/F/X, que ce soit pour le genre ou le sexe du demandeur. Certains programmes ont déjà rendu cette information optionnelle. L'Ontario a récemment décidé de ne pas afficher cette information sur les cartes santé et on pourra inscrire le X sur les permis de conduire, au même titre que le H ou le F. Comme de nombreux programmes fédéraux sont liés à des programmes provinciaux et territoriaux (p. ex. demandes de prêts aux étudiants), il serait utile de savoir ce que les membres des provinces et des territoires décideront de faire.</p>	<p>Trevor Milne, Directeur général, Centres d'appels, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada</p> <p>Anik Dupont, Directrice générale, Politiques et programmes sur l'identité, Direction générale des services d'intégrité, Service Canada</p> <p>Anik Dupont, Directrice générale, Politiques et programmes sur l'identité, Direction générale des services d'intégrité, Service Canada</p> <p>Christine Campbell, directrice générale, Direction de la politique et de la stratégie de service, Direction générale des politiques stratégiques et de service, Emploi et Développement social Canada</p>
---	---	---



Victoria
ICCS 2016 SEPTEMBER
SEPTEMBRE

PSSDC

Public Sector Service Delivery Council

CPSSP

Conseil de la prestation des services du secteur public



**4. Planification des
réunions du
Conseil :**

Veuillez **déterminer des sujets d'intérêt particulier** pour votre région en prévision des futures réunions du Conseil. (*Prière de fournir une brève description pour chaque élément.*)

--	--