

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Septembre 2018

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil.

COMPÉTENCE : Emploi et Développement social Canada (EDSC) et Service Canada	
Réalisations et priorités <i>Progrès ou jalons importants réalisés dans votre territoire au cours des 6 à 12 derniers mois et principales priorités/initiatives de prestation de service pour les 12 à 36 prochains mois.</i>	Personne-ressource
<u>PARTENARIAT</u>	
<u>Partenariat pour la prestation de services avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO)</u> Les services offerts par Service Canada sont désormais offerts aux centres de services à guichet unique du GTNO dans six collectivités des Territoires du Nord-Ouest (T. N.-O.). Cette initiative donne suite au projet-pilote dans le cadre duquel les employés du GTNO offraient une gamme de services généraux offerts en personne au nom de Service Canada. Le projet-pilote inclura neuf autres collectivités des T.N.-O. d'ici le mois de janvier 2019.	Julie Lalonde Goldenberg, directrice générale, Direction du développement et de la gestion des partenariats, Direction générale des services aux citoyens. Muepu Kabuya, directeur de secteur, T.N.-O. et Yukon, Direction générale des services aux citoyens, régions de l'Ouest et Territoires.
<u>Collaboration fédérale-provinciale sur l'admissibilité au programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)</u> <ul style="list-style-type: none"> Service Canada travaille en collaboration avec le ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté de la Colombie-Britannique et l'Administration centrale d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) afin de gérer un arriéré de personnes potentiellement admissibles à recevoir des prestations d'invalidité du RPC. Service Canada travaille également avec le ministère des Services sociaux de la Saskatchewan en vue d'élaborer une approche de présélection des demandeurs visant à déterminer leur admissibilité au PPIRPC. 	Maija Dadds, directrice de la prestation de services, Direction générale des services de prestations, régions de l'Ouest et Territoires.
<u>Programme canadien pour l'épargne-études : service d'aiguillage pour l'épargne-études</u> Au moyen de Service Ontario, le gouvernement du Canada a collaboré avec la province de l'Ontario afin d'intégrer un aiguillage pour l'épargne-études dans ses services regroupés d'enregistrement de naissance en ligne. Depuis le 25 mars 2018, les parents de nouveau-nés en Ontario peuvent autoriser un fournisseur de régime enregistré d'épargne-études (REEE) participant à communiquer avec eux afin d'en apprendre plus sur le processus d'ouverture de REEE, d'amorcer ce processus, et de demander les incitatifs à l'épargne-études, c'est-à-dire le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études, pour leur enfant.	Jessica Kerr, directrice générale, Programme canadien pour l'épargne-études, Direction générale de l'apprentissage.

<p><u>Échanges entre Service Canada et Services Québec</u> La Région du Québec de Service Canada a mis sur pied un Comité consultatif avec Services Québec afin de permettre : de discuter et comparer leurs modèles de service en personne; de partager des pratiques exemplaires comme l'approche LEAN et les initiatives de transformation à ESDC; d'échanger sur les services offerts aux communautés autochtones.</p>	<p>Michèle Boudreault, gestionnaire principale, expertise opérationnelle, DSC.</p>
<p><u>Projet-pilote des services photo pour le passeport du gouvernement du Nunavut</u> Service Canada, Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC), et le gouvernement du Nunavut se sont associés dans le but d'uniformiser l'expérience des résidents du Nord en matière de services liés au passeport avec celle des résidents du reste du Canada. Service Canada a formé et équipé des agents de liaison gouvernementaux (ALG), des employés du gouvernement territorial déjà présents dans de nombreuses collectivités éloignées, pour leur permettre de prendre des photos de classe professionnelle à leur poste. IRCC a convenu de modifier ses procédures pour que ces photos soient acceptées, et de les vérifier pour s'assurer qu'elles sont conformes aux normes internationales.</p> <p>Un système de surveillance efficace visant à saisir la rétroaction des clients et des ALG et à traiter les problèmes à mesure qu'ils surviennent est en place. Une évaluation complète du projet-pilote aura lieu au mois de novembre 2018.</p>	<p>Marcia Lee, directrice de secteur, Nunavut, Direction générale des services aux citoyens, régions de l'Ouest et Territoires.</p>
<p><u>MOBILISATION DES AUTOCHTONES</u></p>	
<p><u>Engagement et liaisons régionales (REL)</u> Depuis le mois de septembre 2016, EDSC a travaillé avec les réserves et les collectivités nordiques afin d'accroître leurs taux de demandes de prestations et d'éliminer les obstacles à leur participation aux programmes de prestations, dont la nouvelle Allocation canadienne pour enfants (ACE), qui vient bonifier considérablement le soutien aux familles et est accessible au moment de la déclaration de revenus annuelle. Le taux de production des déclarations de la part des bénéficiaires autochtones est disproportionnellement bas en raison du faible taux de participation des habitants des réserves et du Nord aux programmes.</p> <p>ESDC a collaboré avec des collectivités afin d'identifier les besoins en matière de service et pour trouver la meilleure approche pour accroître une participation respectueuse de l'identité collective. Une coopération de 12 mois entre EDSC et l'Agence du revenu du Canada (ARC) a entraîné la mobilisation de 698 réserves et collectivités nordiques, avec des activités de sensibilisation sur place offertes à 97 % des collectivités ayant besoin de soutien (soit 613 collectivités).</p>	<p>Evelyne Power, directrice générale de l'engagement et des liaisons régionales, Opérations stratégiques en personne, Direction générale des services aux citoyens.</p>
<p><u>Stratégie pour le Nord visant les régions de l'Ouest et les Territoires</u> La Stratégie pour le Nord est un plan exhaustif qui cherche à encourager la mise au point de solutions axées sur la collectivité visant à aborder les défis uniques posés par la prestation de programmes et de services dans les collectivités nordiques.</p>	<p>Muepu Kabuya directrice de secteur, T.N.-O. et Yukon, Direction générale des services aux citoyens, régions de l'Ouest et Territoires.</p>

<p>La Stratégie pour le Nord a permis de cibler 18 différents défis à la prestation des services dans le Nord. Jusqu'à présent, 16 différentes solutions ont été mises en œuvre et 33 mesures de suivi sont documentées à des fins d'étude à l'avenir.</p>	
<p><u>Partenariat de parcours économiques</u> Service Canada a accru la collaboration avec trois autres ministères du gouvernement fédéral – Ressources naturelles Canada, Services aux autochtones Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada – à l'initiative de Partenariat de parcours économiques afin d'offrir aux collectivités autochtones situées le long des couloirs pipeliniers de la ligne 3 d'Enbridge et du pipeline Trans Mountain de la Kinder Morgan un point d'accès à guichet unique aux services fournis par les ministères partenaires. À un atelier de renforcement des capacités à Winnipeg, Service Canada a fait une présentation à laquelle les représentants des collectivités de Premières Nations ont assisté. L'atelier mettait l'accent sur l'accès au financement dans le cadre du projet Line 3 et le processus du Partenariat de parcours économiques.</p>	<p>Sam Boonstra, directeur exécutif, Initiatives fédérales, provinciales, territoriales et autochtones, régions de l'Ouest et Territoires.</p>
<p><u>SENSIBILISATION</u></p>	
<p><u>Stratégie de sensibilisation prévue</u> Au mois de mars 2018, la Direction générale des services aux citoyens des régions de l'Ouest et des Territoires a mis sur pied une direction spéciale de la Transformation des services et des partenariats visant les collectivités rurales et éloignées. Son objectif était d'améliorer l'accès aux services en mettant sur pied de nouveaux points d'accès dans une distance de 50 km des domiciles des résidents. Afin d'atteindre cet objectif, la direction spéciale a lancé une initiative à grande échelle visant à évaluer la capacité de la région à accroître la portée de la sensibilisation prévue. Cela a entraîné un engagement de la part des directeurs de secteur à mettre sur pied, en 2018 et en 2019, 134 nouveaux points d'accès aux services servant 157 collectivités dans les régions de l'Ouest et du Nord. Grâce à cette initiative, 293 000 citoyens de plus demeureront à 50 km ou moins d'un point d'accès aux services.</p>	<p>Lisa Gibbins, directrice exécutive, Transformation des services et des partenariats visant les collectivités rurales et éloignées, Direction générale des services aux citoyens, régions de l'Ouest et les Territoires.</p>
<p><u>Régime de pensions de Service Canada pour la Région de l'Atlantique – Échange de connaissances d'Anciens Combattants Canada</u> Service Canada et Anciens Combattants Canada (ACC) versant tous deux des prestations d'invalidité aux Canadiens vulnérables. Les représentants de Service Canada, région de l'Atlantique, et le bureau national d'ACC à Charlottetown ont amorcé en mai 2018 un programme d'échange de connaissances visant à échanger l'information sur les programmes et à prendre en considération les possibilités de coopération.</p>	<p>Heather Jackson, directrice, services de versements des prestations, Région de l'Atlantique. Clément Roy, directeur, services de versements des prestations, Région de l'Atlantique.</p>
<p><u>DÉVELOPPEMENT</u></p>	

<p><u>Programme canadien de prêts aux étudiants : Prestation améliorée des prêts et bourses aux étudiants</u> Depuis le mois d'avril 2018, les nouveaux étudiants à temps plein peuvent faire authentifier leur identité en ligne ainsi que signer et envoyer leurs contrats de prêts d'études par voie électronique. Le développement d'un portail en ligne sécurisé qui permettra aux Canadiens ayant des prêts étudiants en cours à gérer leurs comptes (p. ex., modifier leurs coordonnées et leurs renseignements bancaires, mettre à jour leurs modalités de remboursement et faire une demande d'aide au remboursement) est en cours. Ce portail comportera également de nouveaux outils de travail, dont un calculateur en ligne qui permettra de visualiser les effets à long terme de différentes options de paiement, et de communication, dont les rappels par messages texte ou SMS et la fonction de dialogue en ligne.</p>	<p>Atiq Rahman, directeur général, Programme canadien de prêts aux étudiants.</p>
<p><u>Plan de transformation des services</u> En 2017-2018, EDSC a commencé à mettre en œuvre le Plan de transformation des services (PTS) – une feuille de route pour la transformation et la modernisation des services offerts par EDSC. Le ministère a modifié l'outil Chercheur de prestations, lancé l'application mobile Guichet emplois, et mis à l'essai le service de clavardage par vidéo. EDSC a également commencé à développer d'autres éléments, dont un forum en ligne, de nouvelles méthodes d'élaboration de politiques axées sur les clients, les prochaines fonctionnalités de l'application mobile, et des outils visant à soutenir les activités de sensibilisation.</p> <p>Les priorités à moyen terme du PTS sont l'identité et l'accès aux services, l'amélioration de l'expérience omnicanal, les partenariats et l'établissement continu de fondations de l'initiative de transformation. Quant à ses objectifs à long terme, il s'agit de l'élaboration de nouveaux outils de gestion des connaissances visant à soutenir les services d'EDSC et la création d'un seul point de vue du client pour tous les services.</p>	<p>Jason Choueiri, directeur général, transformation et gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
<p><u>Application mobile Guichet emplois</u> L'application mobile Guichet emplois, lancée le 26 février 2018, assure des services de recherche d'emploi et offre une expérience clients améliorée qui met à profit les caractéristiques particulières aux appareils mobiles, dont les notifications automatiques, le partage dans les médias sociaux et la recherche d'emplacements à proximité de l'utilisateur (géolocalisation). Il s'agit de la première application mobile d'EDSC, élaborée au fil de six mois d'élaboration de prototypes et d'essais auprès des utilisateurs.</p>	<p>Kelly Archer, directrice des opérations de programme, Direction générale des compétences et de l'emploi.</p>
<p><u>Modernisation de la distribution des prestations (MDP)</u> La MDP est axée sur l'augmentation des possibilités de libre-service pour les clients et de l'automatisation, la simplification des processus opérationnels et l'atténuation des risques liés au vieillissement de la technologie de l'information, y compris des logiciels.</p> <p><u>Solution d'hébergement des centres de contact (SHCC)</u> EDSC planifie mettre en œuvre une SHCC, une solution moderne et appuyée par la technologie qui offrira une fonctionnalité améliorée à l'appui des exigences opérationnelles futures du ministère.</p>	<p>Fred Begley, directeur général par intérim, Réalisation de projets importants en entreprise Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
<p><u>Stratégie d'amélioration des services (SAS) du Régime de pensions du Canada (RPC)</u> EDSC met en œuvre plusieurs améliorations à la prestation des pensions du RPC, y compris celles du programme de prestations d'invalidité, en simplifiant et en automatisant les processus et en améliorant la gestion de la charge de travail, les services numériques et l'assurance-qualité.</p>	<p>Megan Kennedy, directrice générale, Réalisation de projets importants, Direction</p>

<p>La SAS du RPC continuera à perfectionner les services en ligne de celui-ci. Au sein du Ministère, on collabore actuellement sur la conception, l'élaboration et la mise en œuvre de services électroniques et demandes en ligne nouveaux et améliorés, la promotion des services électroniques actuellement offerts en vue d'améliorer le service aux clients, et la mise en œuvre d'un processus en ligne sécurisé de demande de prestations d'invalidité.</p> <p>Au cours de l'exercice passé, le Ministère a continué à développer la SAS du RPC en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dévoilant, en août 2018, une demande papier simplifiée de prestations d'invalidité, tout en continuant le travail envers la création d'une demande en ligne d'ici le mois de septembre 2019. • Utilisant le Prototype à l'intention des fournisseurs d'assurance-invalidité de longue durée (PAILD) pour vérifier s'il serait possible d'utiliser l'information médicale offerte par les fournisseurs d'AILD pour réduire le fardeau pour les clients de devoir se procurer des renseignements médicaux supplémentaires pour appuyer leur demande de prestations d'invalidité. • Mettant en œuvre les services électroniques suivants visant à améliorer l'expérience client : <ul style="list-style-type: none"> ○ la possibilité de consulter l'état d'une demande de prestations dans le système de demande en ligne (SDL); ○ la possibilité de visualiser et d'imprimer les détails des prestations, y compris le type de prestations, le paiement mensuel brut et les déductions; ○ la fonctionnalité « Autorisation de communiquer », qui permet aux clients de visualiser, modifier ou supprimer le nom d'une personne autorisée à communiquer leurs renseignements à EDSC. 	<p>générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
<p><u>Réponse au rapport du Bureau du vérificateur général (BVG) sur le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)</u></p> <p>En 2016, le BVG a déposé un rapport sur le PPIRPC qui reconnaissait le besoin d'un renouvellement exhaustif du programme et mettait en relief trois domaines cibles à améliorer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Affiner la pertinence de la prise de décisions afin d'assurer une prise de décisions uniformes et durables sur les cas individuels aussitôt que possible dans le processus décisionnel. 2. Réduire les délais du processus de demande et de prise de décisions afin de répondre à la nécessité de prendre des décisions rapides sans sacrifier leur qualité. 3. Augmenter l'ouverture du programme en améliorant la communication avec les clients et les intervenants. <p>Souscrivant aux recommandations à l'égard de ces conclusions, EDSC a amorcé un renouvellement exhaustif du PPIRPC. Le plan de travail pour le renouvellement du PPIRPC consiste d'initiatives globales pluriannuelles (de 2015 à 2019) visant à aborder les domaines du programme où des améliorations sont nécessaires. Ces initiatives comprennent des projets-pilotes structurés (avec une méthode officielle, des hypothèses vérifiables et des résultats mesurables) ainsi que des changements et des modifications qualitatifs aux processus et aux politiques visant à améliorer le processus décisionnel.</p> <p>Depuis 2016, on a réalisé d'importants progrès sur le plan de travail de renouvellement du PPIRPC, notamment en ce qui concerne les engagements à améliorer la rapidité et la cohérence de la prise de décisions et la volonté à travailler davantage avec les demandeurs et les bénéficiaires :</p>	<p>Kris Johnson, DG, PPIRPC.</p> <p>Julia Seferovic, gestionnaire principal, Bureau du projet, PPIRPC.</p> <p>Andrew Cole, gestionnaire, Bureau du projet, PPIRPC.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Une nouvelle demande papier de prestations d'invalidité a été lancée en août 2018, qu'on utilisera comme modèle lors de l'élaboration de la demande en ligne, qui sera mise sur pied en septembre 2019. • On a complété le cadre d'assurance-qualité en avril 2016. • On a récemment complété deux projets-pilotes de programme d'assurance-qualité des évaluateurs médicaux, qui seront utilisés pour orienter la mise en œuvre au niveau national en septembre 2018. • On publiera bientôt un nouveau formulaire de réexamen de la demande de prestations d'invalidité, ce qui permettra de simplifier ce processus pour tous les Canadiens et d'améliorer la capacité du personnel à reconnaître les demandes de réexamen. • En décembre 2017, on a élargi un projet-pilote sur la participation des clients à l'échelle nationale afin de vérifier l'effet d'une communication accrue avec les Canadiens durant l'étape de la première demande. • On a créé des guides de référence médicaux sur la fibromyalgie et la douleur chronique non liée au cancer afin de fournir aux évaluateurs médicaux les derniers résultats de recherches et les éléments à prendre en considération au moment d'évaluer l'admissibilité d'un demandeur. <p>Une nouvelle trousse à outils imprimable et interactive sur le PPIRPC est actuellement en voie d'élaboration. On s'attend à ce qu'elle soit publiée à l'automne de 2018 et qu'elle fournisse aux clients, aux tiers et aux professionnels médicaux des renseignements importants sur les prestations, dont les critères d'admissibilité.</p>	
<p><u>Stratégie d'amélioration des services (SAS) de Sécurité de la vieillesse (SV)</u></p> <p>EDSC modernise la prestation de son programme de SV en améliorant les services offerts aux aînés canadiens admissibles, dont les personnes à faible revenu, tout en augmentant l'efficacité du traitement des services de SV.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En janvier 2018, le Ministère a mis en œuvre l'inscription automatique au programme de supplément de revenu garanti (SRG), en misant sur le lancement réussi de l'inscription automatique au programme de SV. • En été 2018, EDSC a mis en œuvre la demande intégrée de SV et de SRG pour que les personnes puissent demander ces deux prestations en même temps et n'aient plus à remplir deux formulaires séparés. • Le Ministère a fourni aux organisations une trousse à outils afin de les sensibiliser à l'existence du programme de SV. • EDSC migre actuellement les anciens systèmes de traitement du programme de SV vers la même plateforme informatique utilisée pour le PPI et met en œuvre des améliorations aux services en ligne et aux processus opérationnels. 	<p>Megan Kennedy, directrice générale, Réalisation de projets importants, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p> <p>Barbara Curran, directrice générale, PPI et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
<p><u>Examen des normes relatives aux services</u></p> <p>En 2017–2018, le Ministère a entrepris des examens des normes relatives aux services liés à la prestation des programmes d'assurance-emploi (AE), de prestations d'invalidité et de SV. On a effectué une série de consultations avec les intervenants durant cet exercice, qui comprenait des groupes de discussion en personne ainsi que des sondages sur l'opinion publique, en vue de recueillir des commentaires des clients, des employeurs et des employés de Service Canada concernant la pertinence des normes relatives aux services actuelles et de mieux comprendre quels changements on pourrait envisager mettre en œuvre.</p>	<p>Mike McPhee, directeur général, Surveillance du programme et du service AE, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>

<p>Les normes relatives aux services actuelles atteignent les objectifs et les attentes des clients; cependant, les examens des normes relatives aux services ont révélé qu'il existe des points à améliorer. On élabore actuellement de nombreuses mesures à prendre possibles pour apporter des améliorations à court, moyen et long termes.</p> <p>On convient qu'il faudra apporter d'autres améliorations au fur et à mesure que le Ministère met en œuvre le Plan de transformation des services (PTS), y compris la modernisation du versement des prestations.</p>	<p>Barbara Curran, directrice générale, RPC et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
<p><u>Gestion intégrée des services</u></p> <p>Une fonction de gestion intégrée des services (GIS) a été établie afin d'assurer que la prestation de services est gérée globalement, tout en atteignant les objectifs et les priorités en matière de gestion des clients d'ESDC dans son ensemble. L'avancement de la fonction de GIS est un élément essentiel au succès du programme de transformation du service ministériel, car la GIS est un aspect primordial du milieu de travail favorable au sein duquel la transformation serait la plus efficace.</p> <p>Le programme de GIS développerait sept (7) capacités ministérielles afin d'ouvrir la voie à la mise en œuvre à l'avenir du Plan de transformation des services (PTS). Voici ces capacités :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planification intégrée des ressources 2. Gestion intégrée de la charge de travail 3. Vue d'ensemble de toutes les opérations 4. Gestion intégrée de la qualité 5. Rapports et analyse intégrés de rendement 6. Gestion intégrée du changement 7. Leadership horizontal et gouvernance <p>Neuf initiatives sont actuellement mises en place afin de faire progresser les trois premières capacités. Ce travail continuera durant l'exercice financier de 2018-2019. De plus, d'autres initiatives seront mises au point afin de soutenir les quatre capacités restantes.</p>	<p>Russell Egan, directeur général, Gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
<p><u>Dépôt direct et partage d'information</u></p> <p>L'Initiative d'échange de renseignements relatifs au dépôt direct et à l'adresse est une initiative de collaboration entre ESDC et l'Agence de revenu du Canada (ARC) qui permettra aux clients qui mettent à jour leur adresse et leurs informations bancaires auprès d'une organisation de partager cette information avec l'autre organisation en même temps.</p> <p>Le 27 novembre 2017, les Ministères ont procédé au pré-lancement de la première mouture du service pour le partage d'information de dépôt direct, avec le consentement du client, entre le programme de RPC et les programmes de l'ARC. Avec le lancement de cette première mouture, les clients peuvent désormais mettre à jour leur information de dépôt direct en même temps à l'ARC et au programme de RPC d'ESDC au moyen de n'importe quel canal – que ce soit en ligne, par téléphone, par courrier ou en personne.</p>	<p>Megan Kennedy, directrice générale, Réalisation de projets importants, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>

Valorisation et partage <i>Toute ressource de votre territoire qu'un autre territoire souhaiterait utiliser ou mettre en œuvre.</i>	Personne-ressource
<p><u>Projet-pilote de clavardage vidéo</u></p> <p>Lancé le 26 mars 2018, le projet-pilote de clavardage vidéo est la contribution des régions de l'Ouest et des Territoires à une nouvelle initiative à l'échelle nationale visant à offrir aux clients un service de haute qualité et un temps d'attente réduit dans les grands Centres Service Canada (CSC). Précisément, le projet-pilote vise à diminuer le temps d'attente au CSC du centre commercial de Portage Place à Winnipeg – le CSC le plus fréquenté dans les régions de l'Ouest et les Territoires – et au CSC de Brandon en offrant aux clients qui attendent en ligne une expérience de service virtuel assuré par des agents de service aux citoyens (ASC) situés à Dauphin, Notre-Dame-de-Lourdes, St-Pierre-Jolys et Portage la Prairie. Cette initiative réduit les délais d'attente de service dans les CSC urbains très achalandés, tout en maximisant l'utilisation des ressources des CSC ruraux.</p> <p>L'interaction virtuelle s'effectue au moyen du réseau Lync de Service Canada, et vise principalement les clients qui ont perdu leur emploi ou qui ont besoin d'aide liée au PPI ou à la SV. Comme le taux de satisfaction des clients atteint 100 %, on envisage d'élargir la portée de l'initiative à d'autres CSC dans les régions de l'Ouest et les Territoires.</p>	<p>Clayton Kotzer, directeur de secteur, Winnipeg et Sud-Ouest du Manitoba, Direction des services aux citoyens, régions de l'Ouest et Territoires.</p>
<p><u>Séances d'information en groupe virtuelles destinées aux prestataires</u></p> <p>Service Canada a lancé les séances d'information en groupe virtuelles destinées aux prestataires afin de joindre efficacement les clients des régions de l'Ouest et des Territoires. Ces sessions virtuelles servent à informer les demandeurs de prestations régulières d'assurance-emploi sur leurs droits et responsabilités. Elles visent aussi à aider les demandeurs à réintégrer le marché du travail rapidement. De plus, les séances ont aussi pour but de mettre les demandeurs au courant des outils provinciaux et territoriaux d'aide à l'emploi, des possibilités de perfectionnement des compétences et des services d'aide à l'emploi.</p>	<p>Corey Muzika, directeur, Direction générale des services d'intégrité, régions de l'Ouest et Territoires.</p>
<p><u>Sensibilisation au moyen de vidéoconférences</u></p> <p>Les régions de l'Ouest et les Territoires ont récemment lancé un projet-pilote visant à rejoindre plusieurs collectivités autochtones isolées et éloignées simultanément et de façon rentable au moyen de vidéoconférences. En utilisant l'infrastructure existante de vidéoconférence, les employés locaux de la Direction des services aux citoyens responsables de la sensibilisation ont présenté des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Canada aux neuf Premières Nations membres du conseil tribal de Meadow Lake (CTML), une confédération de collectivités autochtones au nord de la Saskatchewan.</p> <p>Cette présentation a été préparée en étroite collaboration avec le CTML et traitait de programmes particulièrement adaptés aux besoins de ces collectivités, dont les numéros d'assurance sociale, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, l'Allocation canadienne pour enfants, la Subvention incitative aux apprentis, le programme Emplois d'été Canada, le Bon d'études canadien et le programme Nouveaux Horizons pour les aînés.</p> <p>Donnée au moyen de l'équipement de vidéoconférence sur la télésanté du gouvernement de la Saskatchewan au bureau central du CTML à Meadow Lake, Saskatchewan, la présentation a été bien accueillie par les participants.</p>	<p>Jonathan Andrews, directeur de secteur, Centre et Nord de la Saskatchewan, Direction des services aux citoyens, régions de l'Ouest et Territoires.</p>

<p>À la fin de la présentation, Service Canada a proposé d'effectuer des visites de suivi en personne à la discrétion de chaque collectivité.</p> <p>En raison du succès et du faible coût de cette initiative, on planifie donner des présentations virtuelles semblables par vidéoconférence à d'autres groupes de collectivités. Les régions de l'Ouest et les Territoires préparent actuellement une présentation destinée aux huit collectivités de la Nation crie Peter Ballantyne, au nord-est de la Saskatchewan, puis aux onze autres Premières Nations qui composent le Grand conseil de Prince Albert.</p> <p>D'autres provinces et territoires ont également une infrastructure pour la télésanté déjà en place, ce projet-pilote est donc facile à transférer aux autres administrations et ministères intéressés.</p>	
<p style="text-align: center;">Enjeux et besoins</p> <p><i>Tout problème de prestation de service que vous souhaitez partager et toute aide dont vous pourriez avoir besoin de la part du CPSSP.</i></p>	<p style="text-align: center;">Personne-ressource</p>
<p><u>Partenariat pour la prestation de services</u></p> <p>Les régions de l'Ouest et les Territoires seraient intéressés à collaborer avec des partenaires d'ordre provincial et territorial afin de mieux comprendre leurs infrastructures et leurs priorités liées à la prestation des services et d'explorer les possibilités en matière de prestation de services, tel que la prestation conjointe, le recouvrement des coûts et l'amélioration de la complémentarité entre les programmes en vue d'assurer une meilleure qualité de service aux clients réguliers et d'atteindre une grande efficience en regroupant les ressources.</p>	<p>Lisa Gibbins, directrice exécutive, Transformation des services et des partenariats des collectivités rurales et éloignées, Direction des services aux citoyens, régions de l'Ouest et Territoires.</p>