

Modèle de partage de l'information 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 : Agence du revenu du Canada (ARC)		Personne-ressource
1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et/ou les étapes importantes franchies au sein de votre compétence au cours des six à douze derniers mois.	Facilitation de la procédure de déclaration de revenus Le service sécurisé Préremplir ma déclaration permet aux particuliers, aux propriétaires d'entreprise et aux représentants autorisés qui utilisent un logiciel homologué de remplir automatiquement certaines parties de leur déclaration de revenus. Plus de 9,9 millions de particuliers et 76 000 propriétaires d'entreprise ont produit leurs déclarations à partir de ce service, pendant cette saison de déclaration de revenus qui s'est achevée le 31 juillet 2018. Les Canadiens peuvent utiliser le service ADC express pour voir leur avis de cotisation dans leur logiciel juste après la production de leur déclaration de revenus. Cela permet de rassurer davantage les contribuables du fait qu'ils sont en règle avec leurs obligations fiscales, réduisant ainsi la nécessité d'émettre des appels à cet effet. Plus de 415 000 avis ont été émis grâce à ce service, au cours de cette saison de déclaration de revenus. Lancé en 2017, ReTRANSMETTRE est un service en ligne qui permet aux particuliers et aux préparateurs de déclarations de revenus de soumettre un redressement relatif aux déclarations de revenus et de prestations au moyen de leur logiciel homologué. Plus de 125 000 Canadiens ont utilisé ce service pendant cette saison de déclaration de revenus. Par le passé, l'ARC recevait plus d'un million de demandes de redressement qui étaient en majorité soumises sous format papier. Depuis février 2018, les Canadiens admissibles à faible revenu ou à revenu fixe peuvent produire leur déclaration de revenus par téléphone grâce au service Produire ma déclaration , simplement en fournissant certains renseignements au moyen d'un service automatisé. Cette année, 1 million de Canadiens ont reçu une lettre d'invitation afin de produire leur déclaration de revenus par ce moyen, qui tient compte de tous les crédits et de toutes les prestations auxquels l'utilisateur est admissible. L'ARC est déterminée à mieux servir les Canadiens, en faisant en sorte qu'il soit plus facile pour eux de produire leurs déclarations de revenus, quel que soit le moyen pour lequel ils optent. Cette année, l'Agence a transmis des guides et cahiers de formulaires directement au domicile d'environ 2 millions de clients qui produisent leurs déclarations de revenus sous format papier. Ce service a facilité l'accès des clients aux formulaires dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations fiscales.	Tessie Jokinen, directrice générale, Direction des déclarations de particuliers <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i>
	Visibilité auprès des populations vulnérables et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt L'ARC a élaboré une stratégie en vue de sensibiliser et d'appuyer les Canadiens vulnérables aux cours des exercices 2018-2019 à 2020-2021. Cette stratégie orientera la mise en œuvre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et du Programme de visibilité au cours des trois prochaines années et constituera un cadre qui servira de guide pour remplir les engagements du Budget fédéral de 2018, afin d'accroître considérablement l'ampleur du PCBMI, de fournir toute	Michael Honcoop, directeur général, Direction de l'intégration horizontale <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i> Karen Butcher, directrice générale, Direction des programmes de prestations <i>(Silvano Tocchi, Membre du CPSSP)</i>

	<p>l'année d'autres comptoirs de préparation de déclaration de revenus et de prestations, et de mener davantage d'activités du programme de visibilité auprès des segments de populations vulnérables.</p> <p>Les agents du Programme de visibilité de l'ARC ont réalisé 1 383 activités dans le cadre de ce programme, au cours de l'exercice financier de 2017-2018. Près de 250 000 documents de renseignements ont été distribués à plus de 73 000 participants aux activités du Programme de visibilité.</p> <p>En collaboration avec Service Canada, le Programme de visibilité a effectué 632 visites en personne aux collectivités autochtones, entre septembre 2016 et février 2018. Ces visites visaient à fournir des renseignements sur les prestations et les crédits, tels que l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), l'importance de la production de déclaration de revenus en vue d'être/de rester admissible aux prestations et crédits, et le PCBMI.</p> <p>Un projet a été entrepris dans le cadre du Programme de visibilité afin de décrire le processus de demande et d'obtention de l'ACE par une personne autochtone. Le projet de description de ce processus vise à mieux comprendre les obstacles et les difficultés ayant une incidence négative sur l'expérience client, et à élaborer des solutions pour améliorer cette expérience et à accroître l'utilisation de cette prestation. Les visites à des fins de recherche, au sein des collectivités autochtones, ont débuté en juin 2018.</p> <p>L'ARC continue d'appuyer l'expansion du PCBMI, qui aide les particuliers à revenu modeste, ayant une situation fiscale simple, à remplir leurs déclarations de revenus gratuitement. Cette année, comparé à l'année passée, il y a eu une augmentation importante dans le cadre des principales mesures liées au PCBMI, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 % d'augmentation du nombre d'organisations participantes (plus de 3 100); • 6,5 % d'augmentation du nombre de bénévoles (plus de 17 700); • 0,1 % d'augmentation du nombre de particuliers ayant bénéficié d'une assistance (plus de 703 000); • 2,4 % d'augmentation du nombre de déclarations de revenus produites (plus de 786 000); • 27 % d'augmentation du nombre d'organisations dirigées par des Autochtones et participant au PCBMI (plus de 340). <p>Sensibilisation des agents de notre centre d'appels</p> <p>À la suite des résultats du rapport du vérificateur général présenté à l'automne 2017 au sujet des centres d'appels de l'ARC, nous avons mis sur pied un plan d'action en trois points, axé sur la modernisation de la technologie des centres d'appels, l'amélioration de la qualité et de la précision grâce à l'intégration d'une nouvelle approche dans la formation des agents de centre d'appels et la mise à jour des normes de service. Nous avons recruté d'autres agents et prolongé le temps d'attente dans les files d'attente des agents, permettant ainsi à plus d'appelants de joindre nos centres d'appels, plutôt que</p>	<p>Gillian Pranke, directrice générale, Direction des services aux centres d'appels (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets sur le numérique (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p>
--	---	--

	<p>d'obtenir un signal « occupé ». Nous avons réduit le nombre de tentatives d'appels nécessaires pour joindre un agent, en passant notamment d'une moyenne de 3,3 % au cours de l'exercice financier de 2015-2016 à une moyenne de 2,1 % pour ce qui est de l'exercice financier de 2017-2018. Le système de réponse vocale interactive (RVI) a été amélioré en février 2018 pour ajouter une nouvelle fonction permettant aux appelants de confirmer le solde de leur compte et les détails de leur dernier paiement sans avoir à parler à un agent.</p> <p>Amélioration des services numériques</p> <p>Le service Alertes du compte permet aux inscrits de recevoir une notification lorsqu'un changement est apporté à leur adresse ou à leurs renseignements pour le dépôt direct, ou si un courrier que l'ARC leur a envoyé lui a été retourné. Les utilisateurs reçoivent maintenant également une notification lorsqu'un représentant est ajouté/supprimé/modifié dans leur compte sécurisé. Depuis son lancement en février 2017, plus de 904 000 Canadiens se sont inscrits au service Alertes du compte de l'ARC et plus de 1,1 million de Canadiens ont reçu des alertes par courriel. Il convient de relever que l'alerte relative au changement est la plus fréquente : plus de 553 000 alertes ont été envoyées par courriel depuis juin 2018.</p> <p>Pour continuer à renforcer le service de courriel en ligne, de nouveaux moyens de communication ont été ajoutés, notamment : les accusés de réception et les lettres de réponse aux plaintes des appelants liées au service, ainsi que les lettres relatives à la taxe sur le cannabis et à la taxe sur le carbone. Entre février et juillet 2018, l'ARC a enregistré plus de 1,3 million de nouveaux inscrits. En réponse aux observations des entreprises clientes, les alertes de compte et les services de courrier en ligne des entreprises ont été combinés et renommés à titre de « Préférences d'avis » afin de faciliter la gestion de leur courrier en ligne.</p> <p>À la suite des observations des clients et sur la base de l'expérience utilisateur, le service de soumission de documents dans Mon dossier a été complètement restructuré pour faciliter la tâche aux clients en supprimant la liste déroulante qui était alors utilisée et en la remplaçant par des boutons radio.</p> <p>Facilitation des paiements</p> <p>La stratégie de paiement électronique de l'ARC consistait essentiellement à réduire l'effet de levier pour les tiers, en offrant le choix aux Canadiens. Elle a facilité l'introduction de plusieurs nouvelles options de paiement par voie électronique, telles que PayPal, AMEX et China Union Pay. Les offres de l'ARC à l'instar du débit préautorisé et Mon paiement sont désormais intégrées à la nouvelle application BizApp ARC, destinée aux utilisateurs d'applications mobiles. Des améliorations ont par ailleurs été effectuées pour favoriser les paiements supplémentaires à la suite de saisie-arrêt sur le salaire au moyen de l'échange de données informatisées (EDI).</p> <p>Adoption du numéro d'entreprise</p> <p>La phase de projet étant passée, l'ARC continue de jouer son rôle de fournisseur de services au sein d'Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE), en</p>	<p>Michael Honcoop, directeur général, Direction de l'intégration horizontale (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p> <p>Vince Séguin, directeur, Division des politiques et des activités du numéro d'entreprise (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p>
--	--	---

	<p>fournissant à d'autres ministères l'accès au service Web de validation du numéro d'entreprise (NE). ISDE continue de sensibiliser et de s'engager à cet effet, et d'appuyer les AM dans le cadre de l'adoption des NE par le gouvernement fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Un nouveau service de création et de mise à jour, faisant autorité, a été instauré en octobre 2017. Ce dernier est constitué d'un ensemble de six services permettant aux provinces de demander la création d'un NE et de fournir des mises à jour concernant certains renseignements d'entreprise, notamment la dénomination sociale et commerciale, les renseignements sur les événements, les renseignements sur le propriétaire et les fusions. 	
<p>2. Priorités : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de priorités et d'initiatives de prestations de service pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Projet de restructuration des portails en ligne sécurisés Le projet de restructuration des portails en ligne sécurisés (SPR) est une initiative pluriannuelle qui révolutionnera la façon dont l'ARC fournit le service numérique aux Canadiens. Les portails en ligne sécurisés actuels – Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client - seront fusionnés en un portail unique, moderne, innovateur et axé sur l'utilisateur. Grâce aux principes de conception axés sur l'utilisateur, l'équipe applique une approche souple afin de concevoir le service selon les quatre objectifs de convivialité suivants : faciliter l'apprentissage, faciliter la rétention, faciliter l'utilisation et prendre en charge les erreurs.</p> <p>Un produit livrable initial du projet, destiné au public, sera disponible en octobre 2018, afin que Mon dossier facilite la recherche effectuée par les Canadiens, en vue de restructurer, à partir des données des utilisateurs, les principales fonctions du portail, de telle sorte que les Canadiens puissent effectuer leurs recherches plus facilement.</p> <p>Réinitialisation des services numériques L'ARC intègre à son analyse les techniques liées à l'expérience client afin de mettre à jour la feuille de route de services numériques. Cela implique l'engagement auprès de clients pour recueillir des observations au début du processus de conception et l'exploration de l'expérience client du début à la fin. La conception axée sur le client permet d'identifier les besoins des personnes qui utilisent le service numérique et implique la prise en compte du comportement du client. Ces commentaires nous permettront de mieux répondre aux besoins des clients et de garantir la création de services numériques répondant à leurs attentes.</p> <p>Acte et avis de décès L'ARC et EDSC continuent de collaborer pour faciliter l'adoption de solutions destinées à la précision de données et examiner les politiques discordantes, afin d'instaurer le facteur de confiance. Les différentes compétences examinent actuellement les recommandations formulées dans le rapport sur l'expérience client et définissent les critères applicables à la prestation de décès.</p>	<p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets sur le numérique (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p> <p>Dawn Lawson, directeur, Division de l'initiative en matière de service et des partenariats stratégiques (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p> <p>Karen Butcher, directrice générale, Direction des programmes de prestations (<i>Silvano Tocchi, Membre du CPSSP</i>)</p>

	<p>Le modèle de prestation de décès sera instauré en Colombie-Britannique. À l'automne, une mise à jour sur le statut de la prestation de décès sera fournie aux greffiers et aux secrétaires de cabinets.</p> <p>Adoption du numéro d'entreprise ISDE continue de sensibiliser et de s'engager à cet effet, et d'appuyer les AM dans le cadre de l'adoption des NE par le gouvernement fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Île-du-Prince-Édouard et l'Alberta adopteront le NE au moyen du service Web de validation du NE et de la source faisant autorité afin de créer et de mettre à jour les solutions de service au cours de l'exercice financier de 2018-2019. • D'autres compétences provinciales et territoriales (Terre-Neuve, Territoires du Nord-Ouest et Québec) ont manifesté leur intérêt pour l'adoption du NE. • Les consultations avec les partenaires provinciaux sont toujours en cours. • Un nouveau service de création et de mise à jour, faisant autorité, a été instauré en octobre 2017. Ce dernier est constitué d'un ensemble de six services permettant aux provinces de demander la création d'un NE et de fournir des mises à jour concernant certains renseignements d'entreprise, notamment la dénomination sociale et commerciale, les renseignements sur les événements, les renseignements sur le propriétaire et les fusions. <p>Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct Ce projet à phases multiples permettra à l'ARC et à Emploi et Développement social Canada (EDSC) d'échanger des renseignements sur l'adresse des clients et le dépôt direct (sur consentement), permettant ainsi aux clients de nous aviser uniquement en cas de changement.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La première phase a été introduite en novembre 2017 et comprend l'échange de renseignements sur le dépôt direct dans le cadre de tous les programmes de l'ARC reposant sur le numéro d'assurance sociale et le programme sur le Régime de pensions du Canada d'EDSC. L'application Web mobile MyCRA et les chaînes du service NETFILE ont été ajoutées. ○ Les prochaines étapes se baseront sur l'infrastructure existante afin d'intégrer l'échange de renseignements sur le dépôt direct et l'adresse, dans le cadre de tous les programmes de l'ARC reposant sur le numéro d'assurance sociale, du programme sur le Régime de pensions du Canada d'EDSC et du programme de la Sécurité de la vieillesse. <p>Cette initiative tient lieu de projet pionnier pour le Carrefour numérique canadien et rationalise la mise à jour de renseignements personnels entre les deux organismes.</p> <p>UnGC L'ARC copréside le conseil UnGC avec le Conseil du Trésor. Le mandat du conseil consiste à susciter le changement afin que les Canadiens puissent accéder à tout programme gouvernemental au moyen de la plateforme de leur choix. Au total, 13 groupes particuliers, menés par les principaux ministères tels qu'EDSC, IRCC, ISDE, l'ASFC, ACC et le SCT, ont été créés et investis d'un mandat unique. Ces groupes</p>	<p>Vince Séguin, directeur, Division des politiques et des activités du numéro d'entreprise (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p> <p>Christopher Bowen, directeur, Division des projets sur le numérique (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p> <p>Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (<i>membre du CPSSP</i>)</p>
--	---	---

	<p>examineront chacun divers aspects du service, qu'il s'agisse d'une avancée technologique telle que l'utilisation de l'Interface de programmation d'application (API), de considérations stratégiques ou législatives ou de conception axée sur le client.</p> <p>Service de centre de contacts hébergés (SCCH) L'ARC travaille en partenariat avec Services partagés Canada (SPC) et d'autres ministères gouvernementaux pour évaluer et développer une nouvelle plateforme téléphonique, remplaçant notre ancienne infrastructure, qui aidera les Canadiens à contacter les agents plus efficacement. Ce nouveau système n'est pas encore en vigueur, cependant, l'infrastructure qui prend en charge les centres de contact du gouvernement du Canada sera mise en place par phases, en principe au cours de l'exercice financier de 2018-2019.</p> <p>De nouveaux indicateurs de rendement sont en cours d'élaboration et porteront essentiellement sur les indicateurs axés sur le client, notamment l'accessibilité des appels et la satisfaction de l'appelant. Ces indicateurs seront mis à jour vers la fin de l'exercice financier de 2018-2019, en fonction des résultats de projets-pilotes liés au niveau de service et d'une recherche sur l'opinion publique.</p> <p>Visibilité auprès des populations vulnérables et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt Conformément aux engagements du Budget 2018 et de la stratégie de visibilité et de soutien des Canadiens vulnérables, le programme de sensibilisation augmentera les activités de sensibilisation auprès de segments vulnérables (Autochtones, nouveaux arrivants, aînés, jeunes, personnes handicapées, personnes à logement précaire, et Canadiens à revenu modeste) d'environ dix pour cent, comparé aux niveaux relevés au cours des exercices 2017-2018 en 2018-2019. Afin d'appuyer le renforcement des activités de sensibilisation, le programme de sensibilisation élaborera davantage de documents de renseignements à distribuer aux personnes, et certains de ces documents seront traduits en langues autochtones et en troisième langue. Le programme de sensibilisation élaborera aussi des documents de renseignement à partager avec des tiers qui appuient les populations vulnérables, afin d'augmenter leur capacité à fournir des renseignements exacts au sujet des programmes et services de l'ARC et d'aider davantage de personnes.</p> <p>Le PCBMI continuera de renforcer les partenariats existants avec les organismes communautaires et d'établir de nouveaux partenariats. L'ARC collaborera avec ces partenaires afin d'élargir la couverture géographique du programme et de faciliter l'implantation de plus de comptoirs en dehors de la période de normale de production de déclarations de revenus.</p>	<p>Gillian Pranke, directrice générale, Direction des services aux centres d'appels <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p> <p>Karen Butcher, directrice générale, Direction des programmes de prestations <i>(Silvano Tocchi, Membre du CPSSP)</i></p>
--	--	--

	<p>correspondance à plus de 6,9 millions de contribuables, depuis le lancement du service de 2015 jusqu'au 31 juillet 2018.</p> <p>Courriers L'ARC a simplifié les courriers qu'elle transmet aux Canadiens, en facilitant leur lecture et compréhension, en intégrant de nouveaux avis d'évaluation simples et faciles à lire, à l'intention des particuliers et des entreprises. À ce jour, 92 % des courriers transmis par l'ARC aux Canadiens ont été transformés en ce format facile à lire. D'ici mai 2019, l'ARC aura simplifié pratiquement tous les courriers.</p> <p>L'ARC n'en est qu'aux premières étapes d'examen d'un projet de simplification de formulaires. Le plan consistera à appliquer les mêmes méthodologies et pratiques que pour le projet de simplification des courriers, lors de la planification et de la mise en œuvre du projet de simplification des formulaires.</p>	<p>Michael Honcoop, Directeur général, Direction de l'intégration horizontale (<i>Silvano Tocchi, membre du CPSSP</i>)</p>
<p>4. Questions et besoins : 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>Visibilité auprès des populations vulnérables et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)</u> Le Budget de 2018 vise à appuyer l'intensification du PCBMI, à l'aider à fournir toute l'année d'autres comptoirs de préparation de déclaration de revenus et de prestations, et à mener davantage d'activités du programme de visibilité auprès des segments de populations vulnérables. De ce fait, le nouveau financement servira à augmenter le nombre de personnes bénéficiant d'assistance au moyen du PCBMI de 50 pour cent (à 1,05 million de personnes) au cours des cinq prochaines années, pour s'assurer que les personnes vulnérables reçoivent les prestations et crédits auxquels elles ont droit.</p> <p>Au-delà des initiatives financées par le Budget 2018, l'ARC a annoncé qu'elle instaurera davantage de services de sensibilisation et du PCBMI dans les territoires, notamment dans les collectivités autochtones, à travers sa Stratégie d'amélioration des services dans les régions éloignées. La prestation en personne de ce service optimisé est coûteuse au vu du nombre de personnes visées par l'aide. Dans ce contexte, la réalisation de l'objectif qui est d'augmenter le nombre de personnes bénéficiant de l'aide à 1,05 million d'ici 2023 nécessitera une approche plus ciblée, notamment une attention renouvelée aux centres urbains. À cet effet, les programmes devront concilier leur engagement pour l'accroissement des services dans les communautés éloignées et du Nord à leur engagement visant à aider davantage de personnes vulnérables au moyen du PCBMI.</p> <p>Pour le moment, l'assistance de CPSSP n'est pas nécessaire.</p>	<p>Karen Butcher, directrice générale, Direction des programmes de prestations (<i>Silvano Tocchi, Membre du CPSSP</i>)</p>