

## Modèle d'échange d'information du CPSSP – Septembre 2018

*L'échange d'information a été préparé pour la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de septembre 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil*

| ADMINISTRATION : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada   |  | Personne-ressource   |
|--|--|--|
| <p><b>1. Réalisations :</b><br/>Veuillez décrire brièvement les <b>principales réalisations en matière de prestation de services</b>, les <b>progrès effectués</b> et les <b>étapes importantes</b> franchies au sein de votre administration <b>au cours des six à douze derniers mois</b>.</p> | <p>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a réalisé les initiatives suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De nouveaux guides et produits simplifiés pour les réfugiés parrainés par le secteur privé ont été diffusés le 1<sup>er</sup> mai 2018. Ils permettent de s'assurer que les clients ont une meilleure information pour une planification efficace, et fournissent des explications précises et exhaustives sur les exigences du processus et du programme des réfugiés parrainés par le secteur privé.</li> <li>• Les changements au secteur d'activité des conjoints (y compris les conjoints, les partenaires et les enfants à charge) qui ont été adoptés en décembre 2016, puis mis à jour tout au long de l'année 2017 en fonction de la rétroaction des clients et des intervenants, a permis à IRCC de respecter son engagement de réduire les inventaires de conjoints de 80 % avant la fin de décembre 2017.</li> <li>• Un certain nombre de mesures pour une incidence positive sur la Stratégie en matière de compétences mondiales ont été entreprises. Celles-ci comprenaient le lancement d'une voie de desserte réservée, la mise en œuvre des exemptions relatives aux permis de travail pour les travailleurs très qualifiés à court terme, et la mise en œuvre du traitement de deux semaines.</li> <li>• Des délais de traitement prospectifs (prévus) pour plusieurs secteurs d'activité de résident permanent ont été adoptés en juillet 2018. Avant l'adoption de ce modèle, tous les délais de traitement pour les personnes qui ont déjà présenté une demande et celles qui veulent présenter une demande étaient fondés sur des données historiques. Pour les délais de traitement prospectifs, les délais de traitement sont prévus non seulement en fonction du rendement antérieur, mais aussi en tenant compte de l'espace restant des niveaux d'immigration et des objectifs de programme. Cela permet aux clients d'avoir une meilleure idée de combien de temps une demande prendrait s'ils devaient présenter une demande aujourd'hui.</li> <li>• Des mesures ont été prises pour améliorer un certain nombre d'outils axés sur les clients. Cela comprend un examen et une révision des 550 pages Web d'IRCC pour améliorer la lisibilité, un projet visant à examiner l'outil Lier ma demande et à cerner des améliorations, la création d'une feuille de route de demande électronique, et la création d'un groupe consultatif sur les outils électroniques pour discuter des canaux et des enjeux liés à la TI.</li> </ul> | <p>Michelle Lattimore,<br/>DG de la Direction générale de l'expérience client (DGEC)</p> |

|  |  |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les subventions et contributions en matière d'établissement d'IRCC ont également financé, en tout ou en partie, plusieurs initiatives dans l'ensemble du Canada afin d'améliorer les résultats sur l'établissement des nouveaux arrivants. Ces initiatives comprennent (sans y être limitées) : un projet pilote en Nouvelle-Écosse pour faciliter le partenariat entre les clients et l'industrie et les organismes communautaires pour vendre les fruits et légumes frais et les produits à valeur ajoutée pour habiliter les clients vulnérables, plusieurs projets pour aider à intégrer les jeunes réfugiés à la fois dans les collectivités et de la main-d'œuvre, et un certain nombre de programmes qui mettent l'accent sur le soutien au bien-être des nouveaux arrivants et la sensibilisation à la santé mentale et physique.</li> </ul>  |                                       |
| <p><b>2. Priorités :</b><br/>Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des <b>priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</b></p> | <p>Voici nos priorités en matière de service à la clientèle pour 2018-2019 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transformer le soutien à la clientèle et la façon dont nous communiquons : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre les délais de traitement plus significatifs</li> <li>• Investir dans le Centre de soutien à la clientèle d'IRCC afin d'améliorer l'accès à un soutien personnalisé.</li> <li>• Investir dans des outils libre-service pour les clients.</li> <li>• Examiner et, au besoin, mettre à jour notre site Web pour s'assurer que le langage que nous utilisons est clair et respectueux.</li> <li>• Utiliser des avis instantanés pour rappeler aux clients que nous ne les avons pas oubliés.</li> </ul> </li> <li>2. Innover avec les clients et pour eux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer avec les clients et les intervenants pour veiller à ce que nos programmes créent des services qui sont clairs, intuitifs et conviviaux.</li> <li>• Établir des normes ministérielles pour l'élaboration et la révision des troupes, des formulaires, des guides et des lettres.</li> <li>• Accroître la disponibilité des demandes électroniques.</li> <li>• Mettre à jour et élargir les outils que les clients et les partenaires utilisent pour interagir avec IRCC.</li> </ul> </li> <li>3. Améliorer les délais de traitement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire face aux défis de traitement dans les divers secteurs d'activité.</li> <li>• Réduire les délais de traitement et les inventaires.</li> <li>• Mettre au point et élargir l'utilisation des analyses de données pour trier ou gérer les dossiers.</li> </ul> </li> </ol> | <p>Michelle Lattimore<br/>DG-DGEC</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>3. <u>Présentation/échange</u> :</b><br/>Existe-t-il des <b>ressources dans votre compétence, comme des applications, des processus, entre autres, que d'autres compétences pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre</b> dans leur propre compétence?<br/><i>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</i></p> | <p>Au début de l'année 2018, IRCC a adopté un modèle de service qui comprend des essais de convivialité par les clients dans l'élaboration des outils et des processus axés sur les clients. Des employés ayant de l'expertise dans l'expérience utilisateur et la conception axée sur l'utilisateur ont été ajoutés à l'équipe d'IRCC, et un espace d'essai de convivialité par les clients a été créé. On peut maintenant amener les clients ou le public dans un espace consacré pour examiner des prototypes et fournir une rétroaction, et IRCC possède maintenant l'expertise pour traduire cette rétroaction dans de nouveaux et de meilleurs produits. Ce modèle permettra de s'assurer que des outils, des formulaires et d'autres moyens nouveaux et modifiés répondent mieux aux besoins de nos clients pour l'avenir.</p> | <p>Michelle Lattimore,<br/>DG-DGEC</p> |
| <p><b>4. <u>Enjeux et besoins</u> :</b><br/>Décrivez brièvement les <b>questions relatives à la prestation de services dont vous aimeriez faire part</b> au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>   | <p>IRCC étudie actuellement des moyens de mieux servir les clients grâce à l'utilisation d'outils et de services en ligne qui représentent mieux leur situation et leurs besoins particuliers. L'une des idées que nous envisageons de réaliser est une modernisation au cours des prochaines années de l'interface de Mon dossier d'IRCC, y compris l'élaboration et l'inclusion de nouvelles fonctions. À cette fin, y a-t-il des types de renseignements ou services locaux ou régionaux qui, selon vous, pourraient être bénéfiques pour les nouveaux arrivants au Canada et que l'on pourrait intégrer dans ce type d'outil à l'avenir?</p>  | <p>Michelle Lattimore,<br/>DG-DGEC</p> |