



Photo courtesy of City of Toronto

ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE **ADMINISTRATION : Citoyenneté et Immigration Canada**

DATE : Février 2016

Personne-ressource : Alanna MacDougall, directrice, Division de la stratégie relative aux services
 Région de traitement des demandes

Courriel: Alanna.Macdougall@cic.gc.ca Téléphone: 613-437-5815

<p>1. Réalisations : 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>1. Autorisation de voyage électronique (AVE)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une Autorisation de voyage électronique (AVE) est une autorisation sans support papier qui est liée électroniquement au passeport d'un voyageur. À compter du 15 mars 2016, les ressortissants étrangers dispensés de visa (à l'exception des ressortissants américains et de quelques autres) qui prennent un vol à destination du Canada ou qui transitent par le Canada devront obtenir une AVE. • Des documents expliquant la marche à suivre pour présenter une demande d'AVE ont été publiés lorsque cette obligation a été instaurée le 1^{er} août 2015 en 9 langues sur la page d'accueil AVE et sur le formulaire de demande d'AVE. Le 16 décembre 2015, des pages en plusieurs langues ont été publiées sur le site Web d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Actuellement, des vidéos sur l'AVE en allemand, en chinois et en japonais se trouvent sur YouTube en plus de l'anglais et du français. À mesure qu'elles seront prêtes, des vidéos dans d'autres langues seront ajoutées sur la page leur étant consacrée. <p>2. Stratégie relative au service</p> <ul style="list-style-type: none"> • La stratégie de services 2015-2018 d'IRCC a été approuvée par le comité exécutif en novembre 2015. Elle décrit la vision d'excellence du service d'IRCC et elle résume les initiatives triennales qui contribueront à bâtir les quatre piliers de l'excellence du service du Ministère (excellent service à la clientèle, charge de travail gérée, effectif géré et risques gérés). <p>3. Améliorations du service à la clientèle</p>
---	---

	<p>a. Se poursuit l'application de la vision du service à la clientèle de CIC pour atteindre les quatre buts suivants : facile à utiliser, services fournis en temps opportun, information à jour sur l'état des dossiers, langage clair et simple, et rétroaction des clients.</p> <p>Dernières réalisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nouvelle norme de service de 12 mois pour l'attribution de la citoyenneté est mise en œuvre et publiée en ligne le 2 novembre 2015. • Une calculatrice du nouveau délai de traitement a été lancée le 31 décembre 2015; elle permet aux clients d'obtenir plus facilement des renseignements pertinents sur les délais de traitement des demandes. • Un contrat est conclu pour réaliser un sondage sur la satisfaction de la clientèle, auprès des clients qui ont reçu une décision en 2015 (une comparaison sera faite avec les résultats d'un sondage auprès des clients en 2013).
<p>2. Priorités : Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme principale priorité/initiative au cours des 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>1. Réfugiés syriens</p> <p>Des efforts concertés sont déployés avec les ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux, des organisations privées et des fournisseurs indépendants afin de respecter l'engagement d'accueillir 25 000 réfugiés syriens.</p> <p>2. Poursuite du transfert des services en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Register My App, qui s'inscrit dans le projet de réseau intégré, sera instauré en 2016 et permettra à ceux qui ont présenté des demandes sur papier d'utiliser la fonctionnalité existante disponible pour obtenir de l'information sur l'état d'une demande dans MonCIC. • Les travaux progressent pour remplacer l'actuel système de délivrance des passeports du Programme de passeport par un module de passeport qui a été récemment intégré au Système mondial de gestion des cas (SMGC). La transition au SMGC soutiendra la mise en place progressive d'un mode électronique d'acceptation et de traitement des demandes de passeport (demandes en ligne), un élément clé de l'Initiative de modernisation du Programme de passeport. • Le Ministère établit les exigences opérationnelles de sorte améliorer l'expérience des utilisateurs sur le portail MonCIC qui s'adresse directement aux clients, et pour délaisser les formulaires PDF statiques au profit d'applications Web dynamiques. (IRCC possède déjà des formulaires dynamiques pour Entrée express et l'AVE, mais les processus en ligne pour les résidents temporaires exigent le téléversement des formulaires PDF.) Le financement de ces initiatives n'a pas encore été déterminé. <p>4. Diversification des modes de prestation de services</p>

	<ul style="list-style-type: none"> La prochaine version du contrat relatif aux centres de réception des demandes de visa (CRDV) améliorera et modernisera les services mondiaux à compter de 2017-2018 et sera primordiale pour soutenir l'élargissement de la biométrie pour permettre jusqu'à 150 CRDV de recueillir des données biométriques.
3. Précisez les enjeux en matière de la prestation de service que vous aimeriez partager avec le Conseil et le type d'assistance dont vous aurez peut-être besoin de la part du CPSSP.	<ol style="list-style-type: none"> IRCC souhaite toujours examiner les domaines pouvant permettre la collaboration en réseau lorsque des clients requièrent des interactions en personne dans les endroits où le Ministère n'est pas physiquement présent. IRCC a amorcé des consultations auprès des provinces au sujet du projet de liaisons de l'identité, une composante de l'Initiative de modernisation du Programme de passeport. Le projet en question, mené en partenariat avec EDSC, et perçu comme un projet phare pour le Carrefour numérique canadien (CNC), permettra à IRCC de vérifier automatiquement l'information sur les actes de naissance avec les provinces, d'ici décembre 2018, en tirant profit de l'infrastructure d'EDSC. Les consultations menées auprès des provinces pour examiner les exigences opérationnelles, les autorisations et l'état de préparation, à l'étape de la planification, se poursuivront au printemps 2016.