



Photo courtesy of City of Toronto

## Gabarit d'échange d'information du CPSSP – février 2016

ADMINISTRATION : EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA/SERVICE CANADA		Personne-ressource
<b>1. Réalisations</b> Veuillez exposer brièvement les <b>grandes réalisations, les progrès accomplis et les jalons importants en matière de prestation de services</b> de votre administration <b>au cours des six à douze derniers mois.</b>	<p><b><u>Processus de services en ligne complet : Ma pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)</u></b>          En juin 2015, le Ministère a mis en œuvre l'application Ma pension de retraite du RPC. Cette application est un processus de services en ligne complet pour que les clients puissent gérer leur pension de retraite du RPC dans l'environnement sécurisé d'authentification par les clients de Mon dossier Service Canada. Il s'agit d'une solution sécurisée et facile à utiliser qui permet aux clients d'utiliser le libre-service et les encourage à le faire; au moyen de l'application, il est possible de déterminer l'admissibilité, de remplir à l'avance les renseignements des clients et de traiter automatiquement les demandes du RPC des clients.</p> <p><b><u>Initiative de renouvellement du Web</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une nouvelle infrastructure infonuagique appelée les « services gérés du Web » (système de gestion du contenu, analyse du Web et réseau de diffusion du contenu) a été configurée et lancée pour Canada.ca :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'intégration de 91 institutions fédérales sur Canada.ca s'effectuera au cours de la prochaine année.</li> <li>▪ Plusieurs ministères adoptent progressivement le nouveau modèle de Canada.ca, pour se préparer au déplacement vers les services gérés du Web. Dans l'ensemble du Ministère, EDSC a adopté ce modèle pour environ 50 % de ses pages Web.</li> </ul> </li> <li>○ Plus de 60 ministères ont été dirigés vers une solution de gestion des comptes des médias sociaux adaptée au gouvernement du Canada.</li> </ul> <p><b><u>Dépôt électronique des relevés d'emploi (RE)</u></b>          Au moment où le Ministère encourageait fortement l'utilisation du dépôt électronique des RE, la communauté des employeurs soulignait les limites de cette solution pour les employeurs à l'extérieur du Canada. Pour donner suite à ce commentaire, le Ministère a créé un processus d'enregistrement afin d'offrir cette fonction aux clients établis à l'étranger. Le nouveau processus a été lancé avec succès en novembre 2015 et il assure l'équilibre entre les besoins en matière d'intégrité du programme et les besoins des clients.</p>	<p>Cliff Groen, directeur général, Renouvellement du RPC et de la SV, Direction générale des services de traitement et de paiement, EDSC</p> <p>Lucie Kempffer, directrice générale, Direction des services numériques, Direction générale des services aux citoyens, Service Canada</p> <p>Ron Meighan, directeur général, Traitement des prestations de l'assurance-emploi, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada</p>



Photo courtesy of City of Toronto

<p><b>2. Priorités</b> Décrivez brièvement ce que votre organisation envisage comme <b>principales priorités ou initiatives en matière de prestation des services au cours des 12 à 36 prochains mois.</b></p>	<p><b><u>Stratégie de service d'EDSC</u></b> EDSC élabore actuellement une stratégie pour moderniser la façon dont elle effectue la prestation de ses services aux Canadiens et aux entreprises. La stratégie explique en détail les principes de services et les objectifs qui visent à améliorer l'expérience globale de tous ceux et celles qui reçoivent des renseignements ou des services du Ministère. Il faudra élaborer un plan pluriannuel pour assurer la mise en place de la stratégie.</p> <p><b><u>Modernisation du versement des prestations</u></b> Le Ministère planifie actuellement la modernisation du versement des prestations qui présentera un modèle de prestation de services pour parvenir à l'état cible du versement des prestations pour l'assurance-emploi, et tout particulièrement pour assurer l'adaptabilité du modèle en vue de répondre aux besoins futurs liés au versement des prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. L'étape de planification détaillée se poursuivra jusqu'en décembre 2017, après quoi commencera la mise en œuvre du projet.</p> <p><b><u>Stratégie d'amélioration du service du RPC</u></b> Le Ministère élabore une stratégie d'amélioration du service pour générer des gains d'efficacité en matière d'administration du RPC (incluant le PPIRPC) et pour répondre aux attentes des Canadiens en matière de services, et ce, au moyen de services en ligne fiables.</p> <p><b><u>Stratégie d'amélioration du service de la SV</u></b> Le Ministère met en œuvre une stratégie d'amélioration du service pour générer des gains d'efficacité et améliorer le service pour le programme de SV en offrant l'inscription automatique à l'ensemble des clients de base de la SV d'ici décembre 2016. De plus, à l'aide d'une approche novatrice axée sur le client, on élabore un prototype pour déterminer les facteurs des mises à jour des services électroniques, ce qui servira à faire progresser la prochaine série de services électroniques pour les clients de la SV.</p>	<p>Christine Campbell, directrice générale, Direction de la politique et de la stratégie de service, Direction générale des politiques stratégiques et de service, EDSC</p> <p>Jason Choueiri, directeur général, Orientations stratégiques, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada</p> <p>Cliff Groen, directeur général, Renouvellement du RPC et de la SV, Direction générale des services de traitement et de paiement, EDSC</p> <p>Cliff Groen, directeur général, Renouvellement du RPC et de la SV, Direction générale des services de traitement et de paiement, EDSC</p>
<p><b>3. Enjeux et besoins</b> Indiquez les <b>difficultés liées à la prestation de services que vous souhaitez communiquer</b> au Conseil et précisez l'aide dont vous pourriez avoir besoin de la part du CPSSP</p>	<p><b><u>Transformer la prestation des services</u></b> Service Canada aimerait trouver des façons d'optimiser la transformation à grande échelle des services au gouvernement (c.-à-d. pratiques exemplaires et leçons apprises). Nous continuons de nous pencher sur les défis que pourrait devoir affronter notre organisation au fil de la transformation qu'elle traverse, ainsi que sur les solutions possibles.</p>	<p>Christine Campbell, directrice générale, Direction de la politique et de la stratégie de service, Direction générale des politiques stratégiques et de service, EDSC</p>