

# Modèle de partage de l'information du CPSSP – septembre 2020

*Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2020.*

**Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées en dehors du CPSSP sans l'approbation de l'administration membre (auteur).**

**Les administrations sont priées de limiter le partage d'information à un maximum de 3 pages.**

Administration : Agence du revenu du Canada (ARC)	Personnes-ressources
<p><b>1. Priorités et réalisations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses <b>2-3 priorités/initiatives de prestation de services principales au cours des 6 à 12 prochains mois, et les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités.</b></li> <li>• Décrivez brièvement toute <b>réalisation, tout progrès et/ou étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois.</b></li> </ul>	<p>L'ARC a joué un rôle déterminant dans la prestation d'aide aux Canadiens pendant la pandémie de la COVID-19. Depuis mars 2020, ses principaux objectifs en matière de services sont de fournir rapidement aux Canadiens le soutien de revenu dont ils ont besoin et de les rassurer, ainsi que de promouvoir la santé publique. Sa capacité à offrir rapidement des prestations aux Canadiens a été rendue possible grâce au travail préparatoire qu'elle a effectué pour faire avancer les travaux sur le numérique, y compris ceux concernant l'identité numérique, à la disponibilité de l'infrastructure déjà en place et à l'adoption d'une approche axée sur la clientèle.</p> <p><b>Simplification et automatisation radicales de notre processus de traitement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons fourni aux membres de notre personnel, y compris des milliers d'agents des centres d'appel, le matériel informatique et les outils de collaboration numérique nécessaires, afin qu'ils puissent travailler à distance.</li> <li>• Pour la toute première fois, nous avons été en mesure de reporter les activités de conformité à la fin du processus, grâce à l'utilisation d'une attestation personnelle.</li> </ul> <p><b>Simplification du concept</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons tiré parti des services de portail ainsi que des contrats relatifs au système téléphonique de réponse vocale interactive qui existaient déjà. Le code provenant d'autres projets a été réutilisé.</li> <li>• Nous avons utilisé des méthodes agiles pour apporter des améliorations continues au programme à l'annonce de tout changement apporté aux politiques.</li> </ul> <p><b>Optimisation des modes de prestation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il s'agit de la première fois que l'ARC fournit un service sans avoir recours au papier.</li> <li>• Nous avons utilisé le service Web d'Amazon pour mettre rapidement en place un centre d'appels à distance où des milliers d'agents bénévoles ont aidé à répondre à des centaines de milliers de questions sur les nouvelles mesures.</li> <li>• La vitesse à laquelle nous avons pu assurer des prestations aux Canadiens aurait pu être accrue si chacun possédait une identité numérique. Une authentification forte aurait alors également été possible.</li> </ul> <p><b>Renforcement de nos relations avec nos partenaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grâce à un partenariat solide déjà en place, nous avons collaboré étroitement avec Emploi et Développement social Canada pour la durée du programme de</li> </ul> <p>Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP)</p>

	<p>Prestation canadienne d'urgence (PCU), tant pour l'élaboration et la mise en œuvre des politiques que pour l'établissement de la crédibilité du programme, l'évaluation des risques et la détection des fraudes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons tiré parti de nos relations avec les banques pour communiquer avec la population canadienne afin d'augmenter le nombre de versements effectués par dépôt direct et ainsi permettre aux Canadiens d'obtenir la PCU plus rapidement.</li> </ul> <p>L'ARC est fière des efforts qu'elle déploie pour aider les Canadiens dans le contexte actuel. Certains des programmes, des mesures et des réalisations qui ont fait partie de son intervention sont énumérés ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création, conception et administration de nouveaux programmes et de nouvelles prestations : <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation canadienne d'urgence (PCU)</li> <li>Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)</li> <li>Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE)</li> </ul> </li> <li>Appui apporté aux populations vulnérables au moyen du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et des séances de sensibilisation en ligne</li> <li>Report des échéances de production des déclarations de revenus</li> <li>Report de la date limite de paiement de l'impôt et de l'accumulation des intérêts</li> <li>Réoutillage du robot conversationnel pour répondre aux questions sur la PCU, la SSUC ou la PCUE</li> <li>Programme conçu pour assurer une gestion flexible des risques</li> <li>Capacité du système gérée grâce au décalage des dates de présentation des demandes en fonction du mois de naissance</li> <li>Création d'un centre d'appel virtuel doté d'agents bénévoles pour répondre aux questions des Canadiens</li> <li>Verserment de prestations supplémentaires (taxe sur les produits et services, Allocation canadienne pour enfants, pension de vieillesse et prestation d'invalidité)</li> <li>Effectif travaillant à distance</li> </ul> <p>Les détails concernant les éléments de la liste ci-dessus, à savoir les chiffres, sont fournis en annexe.</p>	
<p><b>2. <u>Occasion de présentation</u> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Énumérez tout(s) <b>livrable(s), ressource(s) ou application(s)</b> que vous aimeriez présenter comme <b>élément de démonstration au cours d'une prochaine réunion ou téléconférence.</b></li> <li>Veuillez fournir une brève <b>description des articles au profil,</b></li> </ul>	<p>Nous nous ferons un plaisir de vous parler de notre expérience de la mise en œuvre de la <a href="#">Prestation canadienne d'urgence</a>.</p> <p>Notre exposé est intitulé <i>Lorsque la conception de programme oriente le choix politique</i>. Il présente les aspects particuliers, complexes et stimulants du lancement d'un tout nouveau programme gouvernemental en pleine pandémie. La durée prévue est d'une heure, incluant la période de questions, mais elle peut être ajustée au besoin.</p>	

<p>du temps requis et de toute autre information pertinente.</p>		
<p><b>3. Problèmes/besoins :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez brièvement <b>tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration intergouvernementale peut aider à faire progresser</b> (par exemple, projet pilote).</li> <li>• Si disponibles, fournir <b>des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats/livrables visés.</b></li> </ul>	<p>Nous aimerions connaître les diverses expériences des membres et les méthodes qu'ils préconisent dans les contextes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'adoption d'une approche omnicanale;</li> <li>• l'établissement d'une identité numérique pour tous les Canadiens;</li> <li>• le maintien de la sécurité des renseignements, notamment dans les situations d'urgence.</li> </ul>	

## **Annexe – Statistiques**

### **PRESTATION CANADIENNE D'URGENCE (PCU)**

[Chiffres concernant la Prestation canadienne d'urgence](#) (prestations versées à la fois par Service Canada et par l'Agence du revenu du Canada)

### **SUBVENTION SALARIALE D'URGENCE DU CANADA (SSUC)**

[Demandes à ce jour – Subvention salariale d'urgence du Canada \(SSUC\)](#)