

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 renseignements contenus dans ce document ne peuvent pas être partagés en dehors du CPSSP sans l'approbation de la juridiction membre (auteur).

Administration : Emploi et Développement social Canada (EDSC) et Service Canada		Contact
1. <u>Priorités et réalisations</u> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2-3 priorités/initiatives de prestation de services au cours des 6 à 12 prochains mois, et les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès et/ou étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<u>Modernisation du versement des prestations (MVP)</u> <p>La MVP est un projet d'EDSC qui vise à moderniser la manière dont les prestations d'assurance-emploi (AE), du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse sont versées aux Canadiens. Ce programme de travail pluriannuel permettra de transformer la prestation de services aux Canadiens, de simplifier le modèle de fonctionnement qui est devenu désuet, de remplacer la technologie vieillissante et de réduire les erreurs de paiement. Il procurera une souplesse inédite qui facilitera la mise en œuvre des changements de politique demandés par le gouvernement et il fera en sorte que les clients obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit.</p> <p>EDSC achève la planification et la définition du programme, c'est-à-dire la description de la manière dont les services seront fournis à la fin de la période de MVP, l'établissement d'une feuille de route pour la réalisation de ce modèle, qui se fera en quatre étapes, et la détermination des avantages qui découleront de la mise en œuvre de chaque étape. Les responsables de la MVP amorceront par la suite les activités de mise en œuvre de la première étape.</p>	Tammy Bélanger Responsable du changement opérationnel, Modernisation du versement des prestations, Direction générale de la gestion de la transformation
	<u>Reprise des services en personne</u> <p>Service Canada a rouvert progressivement et en toute sécurité ses 90 Centres Service Canada, un peu partout au pays. Il offre ainsi des services à 86 % des Canadiens vivant à moins de 100 kilomètres d'un Centre. Les décisions relatives à la réouverture ont été guidées par les conseils des autorités de santé publique et la volonté de donner accès à un bureau de Service Canada en fonction au plus grand nombre possible de Canadiens.</p> <p>Les 14 premiers Centres Service Canada à rouvrir leurs portes l'ont fait le 8 juillet 2020. La réouverture de ces Centres s'est déroulée</p>	Evelyn Power Directrice générale, Direction des opérations du mode en personne et des stratégies, Direction générale des services aux citoyens

	<p>sans heurts, car la clientèle n'était pas démesurément nombreuse et que le personnel n'avait pas de difficulté à appliquer les nouvelles mesures de sécurité physique.</p> <p>Service Canada s'apprête à ouvrir une deuxième série de bureaux, en appliquant les leçons tirées lors de l'ouverture des premiers bureaux.</p> <p>Les clients pourront continuer de se prévaloir des modes de prestation de services établis à leur intention lorsque les bureaux étaient fermés. Tant Service Canada en ligne que le Centre d'appui aux services mobiles de Service Canada continueront de répondre aux besoins des citoyens en ce qui a trait aux programmes, aux services et aux prestations. La réouverture des bureaux sera axée sur le maintien de la prestation de services aux clients les plus vulnérables, qui ont besoin d'un soutien en personne.</p>	
<p>2. <u>Opportunité de présentation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tout livrable, ressource ou application que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez présenter brièvement les articles au profil, le temps requis et tout autre renseignement pertinent. 	<p><u>Service Canada en ligne, SMCL en ligne et NAS en ligne</u></p> <p>Service Canada fournit des services essentiels aux Canadiens et continue de ne ménager aucun effort pour que la population puisse obtenir ces services malgré la pandémie de COVID-19.</p> <p>La page d'accueil de Service Canada, sur le site Canada.ca, est le principal moyen par lequel les clients accèdent aux services de Service Canada, puisque les Centres où ils sont accueillis en personne ne sont pas encore tous rouverts. La page d'accueil comprend tous les outils en libre-service et en ligne de Service Canada (Mon dossier Service Canada, formulaires de demande en ligne, formulaire de déclaration en ligne pour l'assurance-emploi, Service Canada en ligne, formulaire de demande de numéro d'assurance sociale en ligne [NAS en ligne], communication virtuelle par le biais des Services mobiles communautaires et de liaison [SMCL en ligne] et autres formulaires électroniques en ligne).</p> <p>Service Canada en ligne est un outil ciblé offert en ligne par le mode de prestation de services en ligne de Service Canada. Cet outil consiste en un formulaire de demande de service en ligne qui correspond au service fourni en personne dans les Centres Service</p>	<p>Joël Parent Directeur, Division des opérations et stratégies d'affaires, Direction générale des services aux citoyens (Service Canada en ligne)</p> <p>Janet McGrath Gestionnaire, Communautés vulnérables, Direction générale des services aux citoyens (SMCL en ligne)</p> <p>Raymond Nichols Directeur, Service de gestion des numéros d'assurance sociale, Direction générale des prestations et des</p>

	<p>Canada. La transmission d'un formulaire entraîne un appel du personnel de Service Canada dans les deux jours ouvrables qui suivent. Les appels sont effectués par des agents de service aux citoyens qui offrent un soutien virtuel personnalisé pour ce qui touche à l'assurance-emploi, aux diverses pensions (celles du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse), aux demandes de numéro d'assurance sociale (NAS) et aux services de passeports. Les agents peuvent aussi offrir des rendez-vous en personne, au besoin.</p> <p>Service Canada en ligne utilise l'application Microsoft Dynamics 365, qui reçoit les formulaires de Service Canada en ligne dûment remplis et les transmet au personnel de Service Canada afin qu'il y donne suite.</p> <p>Les communautés autochtones et les Canadiens vulnérables qui étaient normalement servis par les SMCL continuent de recevoir du soutien par l'intermédiaire du Centre de services mobiles de Service Canada (SMCL en ligne). Ce Centre offre un service téléphonique gratuit aux communautés autochtones et aux clients qui ont besoin d'un soutien supplémentaire parce qu'ils n'ont pas d'accès fiable à un ordinateur ou à Internet ou en raison de tout autre obstacle qui les empêche d'accéder au service.</p> <p>Le Ministère a créé et mis à la disposition des citoyens une solution (connue sous le nom de NAS en ligne) qui leur permet de présenter une demande de NAS en ligne. Cette initiative a été mise en œuvre comme solution de rechange à l'envoi par la poste ou à la remise en mains propres d'une demande de NAS. La solution NAS en ligne permet d'obtenir un NAS rapidement.</p>	services intégrés (NAS en ligne)
	<p><u>Centres d'appels virtuels pour la Prestation canadienne d'urgence (PCU)</u></p> <p>Les centres d'appels virtuels pour la PCU, qui ont été mis en place en un peu plus d'une semaine, sont entrés en service le 6 avril. Ils ont été créés pour détourner les demandes de renseignements généraux sur la PCU et l'AE des centres d'appels spécialisés de l'AE, qui recevaient un grand nombre d'appels, d'où de longs délais d'attente,</p>	<p>Rui Costa Directeur général, Prestation canadienne d'urgence (PCU) et centres d'appels de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC),</p>

	<p>même avant la pandémie de COVID-19. Ces centres d'appels ont été ouverts pour offrir un service immédiat et temporaire au moyen d'un système de réponse vocale interactif qui permet de gérer les demandes de renseignements des citoyens. Plus de 1 500 employés ont été mis à contribution. Ils ont temporairement quitté leur poste d'attache et suivi une formation pour pouvoir travailler dans les centres d'appels virtuels de la PCU. Grâce à la solution technique utilisée dans les centres d'appels et à l'importance de l'effectif, le système peut traiter plus de 40 000 appels par jour.</p> <p>Le personnel des centres d'appels virtuels de la PCU de Service Canada utilise une technologie infonuagique conforme aux normes de l'industrie en matière de communication de renseignements généraux. Les agents qui offrent ce service n'ont pas besoin d'accéder à des renseignements personnels ou protégés. Les employés qui travaillent à distance peuvent utiliser cette plateforme technologique sans problème. La plateforme est en outre évolutive et elle pourra être utilisée par un plus grand nombre d'agents, au besoin. Cette technologie a également permis à EDSC de fournir des services de centre d'appels à d'autres organismes gouvernementaux. Par exemple, en mai 2020, Service Canada a ouvert un nouveau centre d'appels sortants pour l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), qui devait assurer le suivi des plans de mise en quarantaine des Canadiens revenant de l'étranger. Depuis, le personnel du centre d'appels a communiqué avec plus de 150 000 Canadiens. En collaboration avec des partenaires internes et avec l'ASPC, Service Canada prépare actuellement la prochaine campagne de suivi en tenant compte des nouvelles connaissances sur les délais et les stratégies à adopter face à l'évolution de la pandémie.</p> <p>Entre le 6 avril et le 16 juin 2020, les agents ont répondu à 824 061 appels dans un délai moyen de 28 secondes. Les centres d'appels virtuels sont entièrement accessibles.</p>	<p>Direction générale des prestations et des services intégrés</p> <p>Trevor Milne Directeur général, Opérations des centres d'appels, Direction générale des prestations et des services intégrés</p>
	<p><u>Service de versement de prestations multiples</u></p>	<p>Andy Ladouceur Directeur général par intérim, Direction de l'exécution des grands</p>

	<p>Le Service de versement de prestations multiples (SVPM) a été créé afin de soutenir la capacité du gouvernement à répondre à l'évolution prévue de la pandémie de COVID-19 ainsi qu'à toute autre crise. Ce service offrira une gamme de solutions de rechange afin d'assurer la continuité des services aux Canadiens et le versement rapide des nouvelles prestations qui pourraient être requises pendant la pandémie de COVID-19 et après. Le SVPM permet d'accélérer les efforts faits pour moderniser le versement de prestations aux Canadiens à moyen et long terme. Une fois parachevées, ces solutions permettront aux Canadiens d'accéder plus facilement aux prestations, programmes et services auxquels ils ont droit.</p> <p>Des travaux sont en cours pour que le SVPM verse des paiements aux pêcheurs au nom de Pêches et Océans Canada (ils recevront le premier versement entre la fin d'août et la fin de septembre 2020 et le deuxième entre avril et octobre 2021). Le service versera des paiements aux personnes handicapées à compter de l'automne 2020. Le système acceptera les demandes présentées au titre de ces deux programmes par l'intermédiaire d'une page Web conviviale, il confirmera l'admissibilité des demandeurs au moyen d'une attestation et il se raccordera au système de paiement sécuritaire afin que les paiements soient émis aux clients dans les jours suivant leur demande. Le SVPM pourra être déployé dans d'autres situations d'urgence, le cas échéant.</p>	projets organisationnels, Direction générale de la gestion de la transformation
	<p><u>Inspections virtuelles relatives aux travailleurs étrangers temporaires</u></p> <p>Le ministère a établi et mis en œuvre des inspections virtuelles pour soutenir les travailleurs étrangers temporaires pendant la pandémie de COVID-19. Bien qu'elles aient été élaborées principalement pour garantir la santé et la sécurité des travailleurs étrangers temporaires pendant la période précédant la quarantaine, les procédures ont également été utilisées pour effectuer des inspections pendant la période suivant la quarantaine. Cette initiative a non seulement permis de protéger le personnel et d'éviter toute exposition, mais le maintien des inspections garantit la santé et la sécurité des</p>	<p>Doré Charbonneau Gestionnaire, Programme des travailleurs étrangers temporaires/Programme de mobilité internationale, Direction générale des services d'intégrité</p>

	travailleurs étrangers temporaires au Canada et de l'ensemble des Canadiens.	
	<p><u>Accessibilité des programmes et des services</u></p> <p>Service Canada, en consultation avec les personnes handicapées, les clients, leurs fournisseurs de services et leurs réseaux, s'efforce d'améliorer l'accessibilité de ses programmes et services. Voici quelques-unes des mesures mises en œuvre à cette fin au sein du réseau de prestation de services :</p> <p>Soutien aux clients sourds et malentendants : interprétation vidéo à distance (IVD) et amplificateurs portables</p> <p>L'IVD permet aux clients sourds et malentendants de communiquer par l'intermédiaire d'un interprète qui ne se trouve pas sur les lieux grâce à la technologie de la vidéoconférence. Un projet pilote d'IVD est en cours dans 146 bureaux. Il permet d'offrir des services d'interprétation en langue des signes, sur demande, aux clients sourds ou malentendants. Les bureaux dotés du service d'IVD sont également équipés d'amplificateurs portables, des dispositifs qui communiquent avec l'appareil auditif du client et en amplifient le son. Ce projet pilote a été interrompu en raison de la pandémie, mais à mesure que les Centres Service Canada rouvriront leurs portes, l'installation de ces dispositifs d'assistance reprendra.</p> <p>Soutien aux clients ayant une déficience visuelle : balises d'orientation</p> <p>Reliée au téléphone intelligent des personnes ayant une déficience visuelle, cette technologie leur permet de se déplacer de manière autonome. On a terminé l'installation de balises d'orientation (BlindSquare) destinées aux clients malvoyants dans 6 des 13 sites prévus. Elle se poursuivra dans les autres sites lorsque les conditions le permettront.</p>	<p>Peter Boyd Stratégies et Accessibilité, Direction générale des services aux citoyens</p>

	<p>Mises à jour sur l'accessibilité des postes d'accès de services aux citoyens</p> <p>L'amélioration de l'accessibilité des 2 800 postes d'accès de service aux citoyens (PASC) comprend l'ajout d'une fonction de narration texte-parole ainsi que l'installation de claviers accessibles dans tous les Centres Service Canada. Ces améliorations seront mises en œuvre au fur et à mesure de la réactivation des PASC lorsque les conditions le permettront.</p> <p>Langage simple</p> <p>L'utilisation d'un langage simple permet aux lecteurs de comprendre plus rapidement les documents. Résultat : les clients nous téléphonent moins souvent pour demander des explications et ils font moins d'erreurs en remplissant les formulaires. Le contenu Web en langage simple est une exigence clé en matière d'accessibilité. On l'applique actuellement aux sites Web d'EDSC à fort achalandage.</p>	
	<p>Service de liaison virtuel des partenaires du marché du travail (SLVPMT) de la région de l'Ontario</p> <p>Le SLVPMT offre un accès transparent et rapide aux employeurs, syndicats et associations de l'Ontario et répond à leurs besoins en matière d'information sur les programmes et les services d'EDSC et Service Canada. Il offre en outre un modèle de soutien au moyen d'un aiguillage « sans cul-de-sac » à l'ensemble de l'administration fédérale.</p> <p>Ce service sert de complément au Plan d'action d'intervention rapide conjointe (PAIRC) qui est appliqué depuis longtemps dans la région de l'Ontario et auquel on a récemment ajouté une boîte aux lettres générale (EDSC.ON.CSE-ECC.ON.EDSC@servicecanada.gc.ca) qui permet d'obtenir une réponse dans un délai d'un jour ouvrable.</p> <p>Depuis le début de la pandémie, la région l'Ontario de Service Canada fait face à une très forte demande de renseignements et de soutien de la part des partenaires</p>	<p>Mary Crescenzi Directrice générale, Direction générale des services stratégiques, Région de l'Ontario</p>

	<p>communautaires et des intervenants. Depuis le 16 mars 2020, la région a eu plus de 900 interactions avec des employeurs, des syndicats et des associations, alors qu'elle enregistre normalement quelque 300 interactions par année. Service Canada a établi des liens avec des partenaires du marché du travail dans les collectivités, dans le cadre d'interactions entrantes et sortantes, notamment grâce à un nouveau canal de communication virtuel et par courriel avec les directeurs de territoire, les spécialistes principaux des services aux citoyens et les spécialistes des services aux citoyens.</p>	
	<p><u>Projet pilote sur la satisfaction des clients</u></p> <p>Service Canada compte sur les commentaires des clients pour améliorer continuellement ses opérations, mais les méthodes traditionnelles de collecte de commentaires (dont les cartes de commentaires des clients) n'ont pas donné suffisamment de réponses pour que celles-ci soient statistiquement significatives. Afin d'augmenter le nombre de commentaires reçus, la région de l'Ouest et des Territoires a lancé un projet pilote qui permet aux clients d'enregistrer rapidement et facilement leurs commentaires sur une tablette électronique avant de quitter un Centre Service Canada.</p> <p>Dans le cadre de ce projet pilote, une tablette conviviale a été installée à l'entrée d'un Centre Service Canada. Sur l'écran de la tablette, les clients pouvaient choisir entre cinq visages : un visage souriant, un visage moins souriant, un visage neutre, un visage un peu renfrogné et un visage très renfrogné. Lorsque les clients quittaient le Centre Service Canada, ils avaient la possibilité d'évaluer leur expérience en cliquant sur l'un des visages. Cette méthode très simple a donné lieu à une augmentation de 4 000 % du taux de rétroaction des clients, lequel est passé de 5 cartes de commentaires à plus de 200 réponses sur la tablette par mois.</p> <p>Des études montrent que la longueur et la complexité d'un questionnaire ont une incidence directe sur le nombre de personnes qui le remplissent. Notre objectif est donc de faire en sorte que les clients puissent répondre à notre sondage en moins de 20 secondes. Chaque tablette coûtant entre 500 \$ et 1 000 \$, cette solution est abordable. De plus, comme l'appareil est léger, les employés peuvent</p>	<p>Jonathan Andrews Directeur exécutif, Transformation, Services et partenariats dans les régions rurales et éloignées, Direction générale des services aux citoyens Région de l'Ouest et des Territoires</p>

	<p>facilement l'emporter dans les bureaux éloignés afin d'obtenir la rétroaction des clients de ces bureaux.</p> <p>L'utilisation de tablettes pour sonder les clients est actuellement à l'essai à Prince Albert, Rosetown et La Ronge (Saskatchewan) et à Winnipeg, Selkirk, Gimli et Saint-Laurent (Manitoba). Selon les résultats obtenus jusqu'ici, les clients sont en grande majorité satisfaits de leur expérience dans les Centres Service Canada. On continuera d'installer des tablettes dans d'autres Centres Service Canada, dans la mesure où les budgets et les calendriers le permettent.</p>	
	<p><u>Comité tripartite de la Colombie-Britannique sur les compétences, la formation et l'emploi des Autochtones</u></p> <p>En 2019, les dirigeants des Premières Nations de la Colombie-Britannique ont approuvé, par résolution, la création d'un comité tripartite sur les compétences, la formation et l'emploi en collaboration avec le ministère et la province de la Colombie-Britannique. Ce comité est le premier du genre au Canada à se concentrer sur l'acquisition de compétences par les Autochtones. Il devrait accroître la participation des Autochtones à la planification et aux priorités du marché du travail, et mettre l'accent sur la complémentarité des programmes fédéraux et provinciaux. Les représentants de Service Canada ont travaillé avec les chefs des Premières Nations et la province de la Colombie-Britannique pour effectuer une analyse complète qui a confirmé la pertinence du comité. Ils ont consulté les chefs des Premières Nations et les dirigeants des communautés, dans le cadre de la conférence « Our Gathering 2020 » et de l'Assemblée des Premières nations de la Colombie-Britannique, afin de s'assurer de leur soutien. Finalement, ils ont rédigé le mandat du comité.</p> <p>Le groupe de travail et le comité directeur tripartite sur les compétences, la formation et l'emploi de la Colombie-Britannique ont travaillé à la mise en place du comité dès le quatrième trimestre.</p> <p>Jusqu'à présent, le comité directeur a assuré la supervision et la direction de ces travaux. Il se compose du First Nations Leadership</p>	<p>Sam Boonstra Directeur, Direction générale de l'exécution des programmes Région de l'Ouest et des Territoires</p>

	<p>Council (FNLC) et des sous-ministres adjoints d'EDSC et de Service Canada, du ministère de l'Enseignement supérieur, des compétences et de la formation et du ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté de la Colombie-Britannique.</p> <p>Le mandat est en cours d'approbation et la prochaine réunion du comité directeur est provisoirement prévue en septembre 2020. Les partenaires exploreront, lors de celle-ci, des moyens de soutenir le retour au travail des Autochtones à la suite de la crise de la COVID-19.</p>	
	<p><u>Réponse rapide du Heiltsuk</u></p> <p>En raison de la pandémie de COVID-19, la Première Nation Heiltsuk de Bella Bella, en Colombie-Britannique, a suspendu sa pêche annuelle aux œufs de hareng sur varech. Normalement, jusqu'à 700 membres de la Nation Heiltsuk de toute la Colombie-Britannique vont travailler à la récolte, qui se fait à bord de très petits esquifs voguant tout près les uns des autres.</p> <p>Service Canada s'est associé à l'ARC pour offrir des services virtuels aux membres de la Nation Heiltsuk, du 15 avril au 30 juin 2020, pour les aider à obtenir des prestations de soutien du revenu et leur donner des conseils sur des questions fiscales et sur la production de leur déclaration de revenus.</p> <p>Service Canada et l'ARC ont travaillé avec un agent de liaison de la Nation Heiltsuk qui a participé à une séance d'information virtuelle sur les programmes et les services fédéraux disponibles. L'agent de liaison a dirigé les membres de la communauté vers les lignes téléphoniques établies expressément à leur intention par Service Canada et l'ARC et a fourni un accès téléphonique et informatique à ceux qui en avaient besoin. Des dispositions ont également été prises pour que des dépliants soient distribués dans tous les foyers des Heiltsuk afin de les informer des services disponibles. Au cours de cette période de 10 semaines, Service Canada a effectué plus de 200 transactions pour les membres de la Nation Heiltsuk et l'ARC a répondu à des demandes</p>	<p>Jonathan Andrews Directeur exécutif, Transformation, Services et partenariats dans les régions rurales et éloignées, Direction générale des services aux citoyens, Région de l'Ouest et des Territoires</p>

	<p>de renseignements sur la PCU, les questions fiscales et la production de déclarations de revenus.</p> <p>D'autres communautés des Premières Nations ont eu vent du soutien exceptionnel fourni à la Nation Heiltsuk et ont communiqué avec Service Canada dans le but d'obtenir une aide similaire. Service Canada a organisé des séances d'information par téléphone pour les communautés en partenariat avec l'ARC et Services aux Autochtones Canada.</p>	
<p>3. <u>Problèmes/Besoins</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjuridictionnelle peut aider à faire progresser (p. ex. un projet pilote). • Si possible, fournissez des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats/livrables visés. 	<p><u>Inspections d'entreprises qui embauchent des travailleurs étrangers temporaires</u></p> <p>La crise de la COVID-19 nous a amenés à découvrir des moyens de travailler plus efficacement avec les partenaires provinciaux et territoriaux en ce qui a trait aux inspections des entreprises qui embauchent des travailleurs étrangers temporaires. Service Canada s'efforce de mieux coordonner ses activités avec celles de ses partenaires provinciaux et territoriaux en vue d'améliorer l'efficacité du processus d'inspection.</p>	<p>Doré Charbonneau Gestionnaire, Programme des travailleurs étrangers temporaires/Programme de mobilité internationale, Direction générale des services d'intégrité</p>