

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 la juridiction membre (auteur).

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

Administration :		Personnes-ressources
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. 	<p>Priorités en matière de prestation de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les priorités d'IRCC en matière de prestation de services sont définies dans la Stratégie de services 2019-2022 et son plan d'action connexe. La Stratégie vise à résoudre les problèmes connus des clients et repose sur les six piliers ci-dessous, avec les extrants prioritaires correspondants. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fournir aux clients des renseignements de meilleure qualité et les aider à mieux planifier ○ Concevoir des services qui répondent aux attentes des clients ○ Réduire le temps d'attente et faire des options libre-service le premier choix des clients ○ Communiquer avec les clients avec clarté et respect ○ Offrir un meilleur soutien aux clients ○ Favoriser une culture de services axés sur la clientèle <p>Réalisations en matière de prestation de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au cours de la première année de la Stratégie, IRCC a fait des progrès et a apporté plusieurs améliorations concrètes à ses produits livrables prioritaires. Toutefois, avec la COVID-19, notre situation a changé et le Ministère devra réévaluer ses priorités et tenir compte des répercussions à court et à long terme de la COVID-19 afin de déterminer ce qu'il est réaliste d'accomplir, en reconnaissant que ce nouvel environnement pourrait créer de nouveaux problèmes pour les clients. • Voici quelques-uns des points saillants de la façon dont IRCC a adapté sa prestation de services au cours des six derniers mois pour relever les défis causés par la COVID-19 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Avant la pandémie, IRCC avait mené des expériences pour vérifier l'efficacité de messages proactifs pour inciter les clients ayant une carte de résident permanent (RP) à mettre à jour leur adresse et à renouveler leur carte de RP. Dans le cadre de sa réponse à la COVID-19, IRCC a utilisé cette expertise pour envoyer plus de 300 000 notifications proactives, communiquant avec des groupes de clients particuliers afin de leur fournir de façon proactive les 	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client</p> <p><u>REMARQUE</u> : Le texte en mauve indique du « contenu similaire fourni il y a 6 mois »</p> <p>Le texte en noir indique du « nouveau contenu suggéré »</p>



renseignements les plus à jour disponibles sur les répercussions de la COVID-19 propres à leur type de demande.

- En 2019-2020, notre Centre de soutien à la clientèle (CSC), qui répond aux demandes de renseignements des clients par téléphone et par courriel, a retenu et embauché plus de 130 employés équivalents temps plein, avec des fonds reçus dans le cadre du Budget de 2019. Le CSC a terminé l'exercice financier avec un taux de réponse aux appels de 44 %, comparativement à 25 % en 2018-2019, et a réduit le temps de réponse par courriel à 4 jours ouvrables, comparativement à plus de 10 jours ouvrables en 2018-2019. Au cours des premiers mois de la COVID-19, le CSC s'est rapidement adapté pour déployer une nouvelle version du logiciel du Centre de contact virtuel de Rogers afin de permettre aux agents d'appel de travailler à distance et de fournir au personnel l'équipement et la formation dont ils avaient besoin pour reprendre les opérations d'appel, bien qu'à des heures réduites. Les opérations par courrier électronique se sont poursuivies à pleine capacité grâce au travail à distance.
- La COVID-19 a déclenché un partage de la charge de travail du service à la clientèle à l'échelle d'IRCC de nouvelles façons. Par exemple, lorsque les bureaux de la migration du monde entier ont fermé ou réduit leur capacité opérationnelle, le CSC a pris en charge le travail d'un certain nombre de missions à l'étranger. Certains membres du personnel rapatriés d'outre-mer ont également été temporairement « prêtés » au CSC pour l'aider à faire face à la charge de travail et aussi pour se familiariser avec des approches simplifiées en matière de soutien à la clientèle que nous prévoyons mettre en œuvre après la pandémie.
- IRCC a récemment mené une enquête pour mieux comprendre l'incidence de la COVID-19 sur les intentions des clients en matière d'immigration et les facteurs qui les influencent, comme l'attente de la levée des restrictions liées aux voyages pour venir au Canada. Les résultats de l'enquête fournissent au Ministère des renseignements utiles alors que nous planifions et adaptons nos modèles de prestation de services.
- IRCC teste régulièrement des produits et des services auprès de clients réels dans l'espace d'utilisation d'IRCC, plus de 70 produits ayant été testés auprès d'utilisateurs finaux en 2019-2020. Ces tests étaient habituellement effectués en personne, mais en raison de la pandémie de COVID-19, les tests de convivialité auprès des clients et les recherches sur la conception des services sont maintenant effectués virtuellement. La poursuite des tests auprès des clients permettra de s'assurer que les besoins sous-jacents des clients sont bien définis et bien compris avant que les services ne soient conçus, mis à jour ou déployés.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Face aux défis posés par la COVID-19, certaines améliorations du service à la clientèle ont été accélérées. Par exemple, l'admission des RP et certaines cérémonies de citoyenneté ont commencé à être organisées virtuellement. • Le Ministère met actuellement l'accent sur la reprise des activités et la numérisation. En 2019-2020, IRCC a fait des progrès dans divers secteurs d'activité afin de passer du papier à un modèle de prestation de services plus numérique. <ul style="list-style-type: none"> ○ IRCC a lancé un laboratoire numérique des parcours de résidents temporaires (RT) et a avancé dans ses travaux sur une plateforme de demande électronique pour RT, qu'IRCC espère lancer au cours de l'année à venir. ○ Les travaux visant à mettre au point un canal numérique pour les passeports et à numériser les demandes d'attribution de la citoyenneté (avec une demande électronique, des tests électroniques et un outil de planification en ligne) ont également progressé au cours de l'année. ○ De plus, les travaux visant à élaborer un modèle de solution de guichet unique pour le service à la clientèle ont progressé, avec un produit viable minimum pour la restructuration de la plateforme et la refonte de Mon dossier d'IRCC prévu en 2021. 	
<p>2. <u>Opportunité de présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Énumérez tout (s) livrable (s), ressource (s) ou application (s) que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. • Veuillez fournir une brève description des articles au profil, du temps requis et de toute 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire part du travail entrepris sur les préférences des clients pendant la pandémie de COVID-19 dans le cadre d'une enquête visant à déterminer les intentions des clients de voyager au Canada. Ces renseignements peuvent aider d'autres organisations à planifier et à adapter leur prestation de services. • Faire part du travail sur les notifications poussées effectué avant la COVID-19 et après, pendant la pandémie, y compris sur le processus et les défis, en montrant comment IRCC s'est adapté rapidement pour communiquer avec les clients. • Montrer comment IRCC a transféré ses tests de convivialité des produits et services d'IRCC et ses recherches sur la conception de services vers un environnement à distance pendant la COVID-19 afin de continuer à recueillir les points de vue et les commentaires essentiels des clients. 	Alanna MacDougall, DG, Expérience client

<p>autre information pertinente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les premiers résultats du « Défi de conception des trousse et des formulaires » qui met en lumière certains des défis que les clients doivent relever en ce qui concerne les formulaires de demande et les guides d'IRCC. • Distribuer le plus récent rapport sur les clients, qui regroupe et analyse les données sur l'expérience des clients et les recommandations provenant de l'ensemble du Ministère, afin de montrer comment IRCC travaille à relever et à traiter les problèmes connus des clients. 	
<p>3. Problèmes/besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjurisdictionnelle peut aider à faire progresser (p. ex. projet pilote). • Si disponibles, fournir des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats/livrables visés. 	<ul style="list-style-type: none"> • IRCC cherche à mettre en œuvre des questionnaires automatisés après les contact avec les clients. D'autres administrations ont-elles mis en œuvre des questionnaires automatisés? Si c'est le cas, avez-vous appris des leçons que vous pourriez partager? • IRCC s'intéresse à la question de savoir si d'autres organismes et administrations réajustent leurs priorités en matière de prestation de services à la lumière de la COVID-19 et, dans l'affirmative, comment font-ils ce travail? Quels sont les facteurs à prendre en considération? • IRCC souhaite savoir ce que d'autres organisations ont envisagé pour expliquer les répercussions de la COVID-19 sur la prestation des services, le respect des normes de service et la satisfaction des clients à l'égard de leurs services. 	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client</p>