

Modèle de partage de l'information du CPSSP – février 2020

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

L'information contenue dans ce document ne peut être partagée 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 : Emploi et Développement social Canada (EDSC) et Service Canada		Personnes-ressources
1. Priorités et réalisations : <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2 ou 3 principales priorités ou initiatives de prestation de service pour les 6 à 12 prochains mois, ainsi que les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès ou toute étape importante ayant été effectué dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<u>Surveillance de l'accès en vue de déceler les accès non autorisés, les cas de fraude et les cas d'utilisation malveillante des renseignements</u>	Isabelle Côté, Directrice, Sécurité ministérielle et Enquêtes internes, Direction générale des services d'intégrité.
	<p>L'initiative renforce la posture de sécurité d'EDSC en abordant les risques associés aux menaces internes que l'on reconnaît à la lumière des menaces internes décelées dans les organismes externes qui ont récemment été victimes d'atteintes à la sécurité. Elle permet aussi de veiller à ce que nous disposions des meilleures mesures de sécurité possibles.</p> <p>EDSC héberge et protège l'un des plus grands dépôts de renseignements personnels sur les Canadiens au gouvernement fédéral. La protection de ces renseignements est de la plus haute importance et exige qu'EDSC maintienne des mesures de sécurité robustes permettant de se défendre contre les accès non autorisés. Cela comprend la prise de mesures proactives lorsque des employés du Ministère se comportent de façon inappropriée ou contraire à l'éthique.</p> <p>EDSC a des mécanismes et des mesures en place servant à contrôler l'accès non autorisé aux bases de données ministérielles. EDSC améliore continuellement ses procédures en vue de s'harmoniser avec le Commissariat à la protection de la vie privée. Nous avons mis sur pied un nouveau processus proactif permettant de cerner systématiquement les cas d'accès non autorisé aux bases de données ministérielles. Le processus permet de limiter l'accès aux renseignements de nature délicate aux gens qui ont le besoin de savoir et de tenir un registre des personnes qui ont accédé aux fichiers, des fichiers auxquels on a accédé et le moment auquel on y a accédé.</p>	

	<p>Afin d'améliorer les mécanismes de détection, EDSC a lancé en mai 2018 un projet-pilote servant à surveiller activement les fichiers journaux, dans le but de déterminer si des employés ont utilisé les systèmes de façon malveillante ou autrement accéder aux systèmes sans l'autorisation. Ces mesures de surveillance viennent s'ajouter aux autres mécanismes de sensibilisation déjà en place visant à appuyer la prévention et la détection des situations en question (p. ex., formation des employés sur l'utilisation des systèmes, sensibilisation à la sécurité, rappels aux employés).</p> <p>La sensibilisation à la prévention est essentielle. Par conséquent, nous devons continuer de changer la culture, de renforcer la compréhension des employés quant à leurs rôles et leurs responsabilités et de renforcer la sensibilisation quant aux mesures disciplinaires.</p>	
	<p><u>Programme de modernisation du versement des prestations (MVP)</u></p> <p>La MVP est la solution stratégique du Gouvernement du Canada lui permettant de veiller à ce qu'il puisse continuer de fournir aux Canadiens leurs prestations découlant de l'assurance-emploi (AE), du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse (SV). Le programme permettra d'élargir les options de libre-service, réduire les temps d'attente et simplifier les processus de demande, en plus de permettre la résolution au premier point de contact.</p> <p>La planification et la définition seront terminées en 2020-2021, après quoi le programme de MVP entamera les activités de mise en œuvre, sous réserve des approbations du Conseil du Trésor et de l'octroi des fonds nécessaires.</p>	<p>Tammy Belanger, gestionnaire de programme, Exécution de grands projets organisationnels, Direction générale de la Transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
	<p><u>Stratégie d'amélioration des services de la Sécurité de la vieillesse</u></p> <p>EDSC travaille à la modernisation de la prestation du programme de SV en améliorant les services offerts aux aînés canadiens admissibles, sans</p>	<p>Megan Kennedy, Directrice Générale, Exécution de grands projets</p>

	<p>exclure les aînés au faible revenu, tout en augmentant l'efficacité du traitement dans le cadre de la SV.</p> <p>La mise en œuvre de la Stratégie d'amélioration des services (SAS) de la SV se fait en trois étapes. Les deux premières étapes ont déjà été effectuées et le projet en est donc à l'étape 3. Les produits livrables clés de l'étape 3 sont la migration et la mise en œuvre du reste des services électroniques.</p> <p>Le système de technologie utilisé actuellement pour la SV est âgé de 56 ans. Il risque de plus en plus de commettre des erreurs ou de tomber en panne en raison de l'âge du logiciel et de la complexité des mesures stratégiques qui ont dû y être intégrées au fil des ans et à mesure de l'évolution du programme. 6,2 millions d'aînés sont actuellement appuyés par ces prestations, nombre qui ne cesse d'augmenter chaque année.</p> <p>L'objectif derrière la migration de la SAS de la SV est de déplacer les données sur les pensions concernant les clients anciens et actuels. Il s'agit de déplacer les données se trouvant actuellement sur la plateforme désuète de la SV, qui comporte des risques élevés, vers la plateforme plus moderne du Régime de pensions du Canada (RPC); on parviendra ainsi à créer une solution fiable et intégrée qui fonctionne pour les deux programmes de pension. La migration de la SV est prévue pour le mois de décembre 2020; la fin du projet est prévue pour le mois de juin 2021. La migration de la SV se déroule comme prévu.</p> <p>En plus de garantir une plus grande stabilité, la consolidation des plateformes pour la SV et le RPC permettra un traitement plus automatisé, grâce auquel on pourra appuyer plus aisément l'augmentation du nombre de bénéficiaires, qui s'élèvera à 9,3 millions selon les estimations. L'unification de la SV et du RPC sur une même plateforme permettra l'intégration d'un plus grand nombre de services, lorsque possible. Il s'agit d'une fonctionnalité importante, puisque 90 % des clients canadiens qui</p>	<p>organisationnels, Direction générale de la Transformation et de la gestion intégrée des services.</p>
--	--	--

	<p>souscrivent à un régime de pension à l'extérieur du Québec sont bénéficiaires à la fois du RPC et de la SV.</p> <p>La migration de la SV vise d'abord de veiller à ce que les bénéficiaires actuels et futurs de la SV et du RPC continuent de recevoir leurs prestations, au montant et au moment prévu.</p> <p>Dans le cadre de l'initiative relative à la SAS de la SV, un outil de demande en ligne combinant la SV et le SRG a été mis à la disposition du public le 23 novembre 2019. Les clients disposent ainsi de deux options pour présenter une demande : sur papier et en ligne.</p>	
	<p><u>Service de centre de contact hébergé (SCCH)</u></p> <p>EDSC travaille à la mise en œuvre du SCCH, une technologie moderne appuyée qui fournira des fonctionnalités améliorées en vue d'aider le Ministère à s'acquitter de ses exigences opérationnelles. La plateforme du SCCH permettra à EDSC de continuer d'améliorer et moderniser ses services de centres d'appels, tout en répondant à l'évolution des besoins et des attentes des clients.</p> <p>À ce jour, EDSC a fait migrer trois centres de contact à la plateforme du SCCH :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le site-pilote d'EDSC pour le SCCH, le Bureau de service national d'EDSC, le 17 août 2018. • Le Centre de services aux employeurs, le 28 octobre 2018. • RPC et SV version 1 (centre d'appels et RVI) – le 13 mai 2019. <p>Le calendrier de migration prévu pour le reste des sites (selon l'état de préparation du service) est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • AE – Le 7 mars 2020. 	<p>Trevor Milne, Directeur Général, Opérations des centres d'appels, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> RPC et SV version 2 (fonction libre-service avec réponse vocale interactive [RVI] et opérations) – Prévues pour mai ou juin 2020. <p>Actuellement, le Centre d'appels spécialisé de l'AE en est à l'étape de la préparation opérationnelle; la version 2 du RPC et de la SV se trouve à l'étape de l'élaboration.</p>	
<p>2. Occasion de présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez les produits livrables, les ressources et les applications clés que vous souhaitez présenter lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. <p>Veuillez fournir une brève description des points au profil, du temps requis pour chacun, ainsi que tout autre renseignement pertinent.</p>	<p><u>Partenariats avec les universités de l'Atlantique</u></p> <p>Les services de prestation de versement des prestations (SVP) de la région de l'Atlantique continuent d'approfondir ses partenariats avec deux universités de l'Atlantique (l'Université Memorial de Terre-Neuve [UMTN]) et à l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB), dans le but d'augmenter nos capacités par rapport au recrutement d'évaluateurs médicaux, dont la présence à l'effectif est requise pour examiner et traiter les demandes de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Dans le cadre de leurs études, les étudiants peuvent décider de faire leur stage de pratiques infirmières chez Service Canada. Le format du cours est différent pour chaque université. Néanmoins, tous les étudiants sont instruits sur le terrain quant au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada et au rôle de l'évaluateur médical.</p>	<p>Christine McDowell, Directrice générale, Direction générale des services aux citoyens et de l'exécution des programmes, région de l'Atlantique.</p>
	<p><u>Projet d'aide sociale aux pensions de l'Ontario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Occasion : Réutiliser les renseignements fournis par les clients dans le but de recevoir des prestations d'aide sociale de la part d'un ordre de gouvernement (le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires [MESSSC] de l'Ontario) pour présenter une demande de prestations à un autre ordre de gouvernement (Service Canada). Collaboration : Les clients de l'aide sociale de l'Ontario ont accès à des demandes de SV/SRG intégrées, auxquelles figurent automatiquement 	<p>Mary Crescenzi, Directrice générale, Services stratégiques, Service Canada, région de l'Ontario.</p>

	<p>les renseignements personnels qu'ils ont déjà fournis [tirés de la base de données sur les clients du MESSSC. Ces demandes doivent être remplies et renvoyées à Service Canada 11 mois avant d'atteindre les 65 ans.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultats : Plus de 6000 demandes ont été reçues depuis le mois d'avril 2018, ce qui représente une nette amélioration du nombre de clients sur l'aide sociale faisant leur demande de pension à temps. 	
	<p><u>Projet-pilote avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CPSAAT) de l'Ontario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Occasion : Moderniser et simplifier l'échange d'information avec le consentement du client, pour le remboursement des prestations de l'assurance-emploi ou de la CPSAAT. • Collaboration : Le Protocole sécurisé de transfert de fichier permet à Service Canada et à la CPSAAT d'échanger électroniquement les renseignements relatifs au consentement du client et à ses prestations, dans le but de calculer et rembourser directement les trop-payés [au lieu de verser des paiements en trop au client, qui aurait ensuite à les rembourser lui-même]. • Résultats : Une augmentation des remboursements annuels de 85 % dans le cadre de l'assurance-emploi, par rapport aux remboursements obtenus avant la mise en œuvre. Cela représente des remboursements totalisant 4 millions de dollars depuis le mois de juin 2015. 	<p>Mary Crescenzi, Directrice générale, Services stratégiques, Service Canada, région de l'Ontario.</p>
	<p><u>Portail conjoint sur les données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Occasion : Prendre une approche collaborative et intergouvernementale aux données ouvertes pour la prestation de services en Ontario. • Collaboration : Un environnement de données partagé a été élaboré par Service Canada [région de l'Ontario], avec la collaboration du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). 	<p>Mary Crescenzi, Directrice générale, Services stratégiques, Service Canada, région de l'Ontario.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats : Les données partagées sont utilisées pour améliorer la prise de décision fondée sur des données probantes, en se basant sur la visualisation des conditions socio-économiques de l'Ontario et de son marché du travail; un intérêt particulier est accordé au Nord de l'Ontario. L'environnement riche en données a été élargi afin d'y inclure les renseignements des signataires de l'entente au titre du Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones (PFCEA) du Nord, en vue de renforcer leur capacité à prendre des décisions fondées sur les données probantes. 	
	<p><u>Tripartite Skills, Training and Employment Committee (Comité tripartite pour le perfectionnement des compétences, la formation et l'emploi) de la C.-B.</u></p> <p>Le Comité, qui se compose d'ayants droit et de représentants du Canada et de la C.-B., sera instrumental dans la réduction des lacunes et des obstacles dans les services et les programmes relatifs au marché du travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Conseil des leaders des Premières Nations (CLPN), impliquant le Sommet des Premières Nations de la C.-B., Union of BC Indian Chiefs (l'Union des chefs amérindiens de la C.-B.) et la BC Assembly of First Nations (l'Assemblée des Premières Nations de la C.-B.) ont présenté des arguments solides appuyés par trois résolutions pour l'établissement d'un comité tripartite indépendant sur le perfectionnement des compétences, la formation et l'emploi en C.-B. Ces résolutions désignent le BC Aboriginal Training Employment Advisory Members [BC ATEAM] pour agir à titre d'organisation de services autochtones participante. • Le but de ce Comité serait de cerner les priorités et d'établir le cadre stratégique qui permettront d'améliorer les résultats liés à l'acquisition de compétences et d'emploi chez les peuples autochtones de la C.-B. • Le Comité proposé jouerait un rôle essentiel dans la réduction des lacunes et des obstacles dans les programmes et les services relatifs au marché du travail, en abordant les problèmes liés à l'offre et la demande 	<p>Sam Boonstra Directeur, Direction générale de l'exécution des programmes, région de l'Ouest et des territoires.</p>

	<p>et en mettant en œuvre des stratégies d'exécution des programmes, et ce, de façon coordonnée au moyen d'une approche axée sur le client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour l'instant, un groupe de travail et un comité directeur tripartites ont été établis : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le Comité directeur surveille et oriente ce projet. Il se compose de représentants du CLPN et des sous-ministres adjoints d'Emploi et Développement social Canada et de Service Canada, ainsi que des représentants du ministère de l'Enseignement supérieur, des Compétences avancées et de la Formation et du ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté. ○ Le groupe de travail tripartite de la C.-B. est composé des représentants des organisations suivantes : le CLPN, deux ministères de la province de la Colombie-Britannique [en occurrence le ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté (MDSRP) et le ministère de l'Enseignement supérieur, des Compétences avancées et de la Formation (MESCAF), le BC ATEAM et Service Canada. • Les progrès sur ce dossier seront présentés à l'événement Our Gathering 2020 (Notre rassemblement 2020) lors d'une séance interactive en petits groupes, prévue pour le 22 janvier 2020. Les leaders communautaires seront amenés à décrire les priorités, les pratiques exemplaires et les lacunes de leur collectivité et à expliquer ce que le Canada et la C.-B. peuvent faire, ensemble, en vue d'améliorer les résultats en matière d'emploi, de formation et d'acquisition de compétences chez les Premières Nations de la C.-B. 	
<p>3. Problèmes et besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement tout problème en lien avec la prestation de services dont la résolution pourrait être facilitée par la collaboration intergouvernementale (p. ex., un projet-pilote). 	<p><u>Partenariats de prestation de services</u></p> <p>La région de l'Ouest et des territoires souhaite collaborer avec ses partenaires provinciaux et territoriaux afin de trouver une façon de fournir les services de Service Canada au moyen de partenariats, comme c'est le cas avec le gouvernement des Territoires-du-Nord-Ouest.</p>	<p>Jonathan Andrews, Directeur exécutif, Transformation, Rural and Remote Services, Partnerships, DGSC,</p>

<ul style="list-style-type: none"> Si disponibles, fournissez des détails comme l'énoncé du problème, la portée du projet, ainsi que les résultats et les produits livrables escomptés. 		région de l'Ouest et des territoires.
	<p><u>Élaborer un réseau intégré</u></p> <p>L'élaboration d'un réseau intégré augmenterait l'efficacité de la prestation de services. Toutefois, certains défis persistent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Capacité</i> : Certains organismes appartenant au réseau n'ont pas la capacité ou la volonté de participer à des activités qui n'ont pas de lien direct avec les produits livrables des services qu'ils offrent. <i>Connaissance</i> : Il y a un manque de sensibilisation et de compréhension par rapport aux services offerts par les acteurs clés du réseau. <i>Processus</i> : Il n'y a pas de système d'orientation-recours approprié. <p>Il sera essentiel de consulter et de collaborer davantage avec les gouvernements et les partenaires clés de toutes les administrations en vue d'appuyer le développement plus approfondi des réseaux de services.</p>	Sarah Cox Directrice exécutive, services de sensibilisation, Direction générale des services aux citoyens, AC.