

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.

Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées sans l'approbation du membre (auteur)

On demande aux administrations de limiter la communication de renseignements à un maximum de trois pages.

Jurisdiction :		Personnes-ressources
1. Priorités et réalisations : <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. 	Priorités en matière de prestation de services : <p>Les priorités d'IRCC en matière de prestation de services sont définies dans la <i>Stratégie relative aux services de 2019-2022</i> et son plan d'action associé. La <i>Stratégie</i> vise à résoudre les problèmes connus des clients et repose sur six piliers. Les résultats prioritaires sont inclus sous chaque pilier ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux clients des renseignements de meilleure qualité et les aider à mieux planifier. <ul style="list-style-type: none"> ○ Contenu et conception du site Web axés sur le client. ○ Outils pour aider les clients à trouver les renseignements et déterminer l'admissibilité. ○ Normes relatives aux services significatifs. • Concevoir des services qui répondent aux attentes des clients. <ul style="list-style-type: none"> ○ Élaboration de produits numériques axés sur le client. ○ Solution à guichet unique. ○ Conseils et un processus de demande simplifié. • Réduire le temps d'attente et faire des options libre-service le premier choix des clients. <ul style="list-style-type: none"> ○ Rationalisation de la prestation de services, y compris la mise en œuvre d'une efficacité de traitement continue. ○ Mises à jour proactives du statut. ○ Fonctionnalité libre-service du statut du cas en ligne. • Communiquer avec les clients avec clarté et respect. <ul style="list-style-type: none"> ○ Harmonisation des normes et des activités pour la correspondance des clients. ○ Renseignements proactifs sur les prochaines étapes. ○ Améliorer le soutien avant et après l'arrivée pour les clients. • Offrir un meilleur soutien aux clients. <ul style="list-style-type: none"> ○ Meilleur accès à un soutien de qualité pour la clientèle sur plusieurs canaux. 	Alanna MacDougall, DG, Expérience client.

- Amélioration des données et renseignements ministériels sur les besoins des clients.
 - Favoriser une culture de services axés sur la clientèle.
 - Stratégie d'engagement du personnel.
 - Plan de gestion des ressources humaines afin d'appuyer le changement de culture axée sur la clientèle.
 - Soutien pour la conception de services axés sur la clientèle.
- Réalisations en matière de prestation de services :**
- Dans le Budget de 2019, IRCC a reçu plus de 42 millions de dollars, utilisé pour améliorer la prestation des services de soutien à la clientèle au Centre de soutien à la clientèle (CSC) au cours des deux prochaines années, l'objectif étant de faire passer le taux de réponse aux appels de 25 % à 50 % et de répondre aux courriels dans un délai de trois jours ouvrables d'ici mars 2021. Les clients d'IRCC voient déjà les résultats du financement reçu dans le Budget de 2019. Au cours des six premiers mois de 2019-2020, le Centre de soutien à la clientèle a atteint un taux de réponse aux appels de plus de 35 % depuis le début de l'année et les investissements internes pour des améliorations progressives sont actuellement en voie d'atteindre un taux de réponse de 40 % aux appels et un délai de réponse par courriel de quatre jours, ce qui permettra au Ministère de respecter ses engagements.
 - IRCC a présenté la fonction de rappel pour les clients qui appellent notre Centre de soutien à la clientèle, donnant aux clients qui attendent pour parler à un agent l'option de recevoir un appel de la part d'un agent plutôt que de rester en attente.
 - Le rappel se fera au même moment où l'on aurait répondu au client s'il était resté en file d'attente.
 - Les rappels ont été déployés progressivement en 2019.
 - En décembre 2019, tous les clients d'IRCC ayant demandé à parler à un agent avaient accès au service de rappel.
 - 44 % des clients à qui on a offert cette fonction ont choisi de l'utiliser, et 99 % des utilisateurs interrogés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de l'expérience.
 - IRCC a mis en place des normes de service pour notre Centre de soutien à la clientèle, qui ont été publiées sur notre site Web en décembre 2019. Ces normes assurent une

plus grande transparence à nos clients quant au niveau de service auquel ils peuvent s'attendre de la part d'IRCC.

- En 2019, IRCC a dévoilé sa *Stratégie relative aux services de 2019-2022* qui repose sur le principe qu'une expérience client améliorée augmentera l'efficacité et l'efficience ministérielles et que sous-tendant tous ses efforts se trouvent l'engagement continu d'IRCC à créer une culture d'excellence du service comme fondement de la transformation des services à long terme.
 - Un plan de travail détaillé connexe est en cours d'élaboration.
- IRCC s'efforce de mieux comprendre les causes profondes des « points de problèmes des clients » en intégrant les données sur les clients provenant de sources multiples pour cerner les tendances et trouver des occasions d'améliorer l'expérience des clients en allégeant les processus et les procédures.
- IRCC a récemment lancé un projet visant à réduire ou à éliminer les points de problèmes des clients préétablis associés à la correspondance de haute priorité. En élaborant des normes et des lignes directrices pour la correspondance, les employés d'IRCC peuvent améliorer l'uniformité et la fiabilité des renseignements dans l'ensemble des canaux de communication et fournir une correspondance opportune, respectueuse et significative aux clients, qui a été testée dans notre espace de convivialité.
- Le Ministère entretient un espace de facilité d'emploi dans l'un de nos bureaux locaux afin que nous puissions tester les idées avec les clients en personne. Au cours des six derniers mois, plus de 30 produits ont été mis à l'essai, notamment la Calculatrice du revenu net minimum pour le Programme de parrainage des parents et grands-parents et la page d'accueil à l'échelle du gouvernement en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- IRCC améliore la collecte de données sur l'expérience des clients.
 - IRCC a deux enquêtes annuelles, l'une pour le Programme de passeport et l'autre pour les programmes de citoyenneté et d'immigration, afin de recueillir des données sur la satisfaction des clients, d'évaluer l'incidence de haut niveau des améliorations et des changements apportés aux programmes, ainsi que de comprendre les points de problèmes des clients.

- À ce jour, pour la cohorte de 2019, plus de 6 000 sondages d'évaluation en ligne du Programme de passeport ont été remplis par des clients vivant au Canada et à l'étranger. C'était la première fois que le sondage était offert aux clients vivant au Canada en ligne. Auparavant, le sondage était offert par téléphone seulement.
- Le Sondage d'évaluation du service à la clientèle à Citoyenneté et Immigration Canada pour la cohorte de 2019 sera lancé sous peu.
- Le Sondage d'évaluation du service à la clientèle pour les clients des services de l'immigration et de la citoyenneté est en ligne depuis plusieurs années et sera bientôt diffusé à plus de 300 000 clients des services de l'immigration et de la citoyenneté pour qu'ils puissent le remplir.
- IRCC continue d'examiner ses sondages pour trouver des moyens d'accroître le taux de participation et de raccourcir le processus.
- Le Ministère a élaboré un rapport annuel sur les clients afin de fournir une analyse globale des problèmes des clients à l'aide d'un sondage d'évaluation du service client, des commentaires des clients, du centre de soutien à la clientèle et d'autres données relatives au soutien à la clientèle, afin de mesurer les progrès réalisés par rapport aux résultats attendus de la Stratégie relative aux services 2019-2022.
- IRCC est en train de changer la façon dont ses services sont conçus, améliorés et mis en œuvre, y compris :
 - Le Ministère continue de développer une expertise en conception axée sur le client et est en train de bâtir sa capacité de mettre à l'essai des produits et services avec les clients avant qu'ils ne soient lancés afin de veiller à ce qu'ils fonctionnent efficacement, ainsi que pour itérer sur les concepts pour qu'ils soient continuellement améliorés.
 - Le Ministère se concentre actuellement sur l'élaboration de versions personnalisées de son rapport sur les clients pour chacun de ses programmes, afin de compléter les récents examens « approfondis » du Ministère dans chacun de ces domaines, par exemple, l'attribution de la citoyenneté.

<p>2. Opportunité de présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tous les produits livrables, ressources ou applications 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 autre information pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> Comme demandé, IRCC fera une présentation sur notre agent conversationnel, Quaid, un outil d'intelligence artificielle qui utilise l'apprentissage automatique pour améliorer constamment sa capacité de répondre, ce qui permettra aux agents des services sociaux de traiter des demandes de renseignements plus complexes des clients. Depuis sa mise en œuvre en octobre 2018, Quaid a répondu à plus de 50 000 demandes de renseignements et gère près de 70 % de toutes les questions en ligne sans aucune intervention humaine. Quaid est actuellement déployé sur quatre de pages Facebook d'IRCC dans les deux langues officielles. 	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client.</p>
<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 interjuridictionnelle 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/produits livrables visés. 	<ul style="list-style-type: none"> IRCC cherche à mettre en œuvre des questionnaires automatisés à la suite des points de 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 manière dont les autres organisations et administrations dirigent les décisions de conceptions pour les services et produits afin d'augmenter la confiance qu'ils produiront de la valeur pour les clients et l'organisation. IRCC envisage de moderniser ses offres de service à la clientèle numérique personnalisées dans <i>Mon compte de IRCC</i> et s'intéresse à la manière dont d'autres organisations et administrations font ce qui suit : <ol style="list-style-type: none"> des services interdépendants intégrés et des données sur les clients dans les comptes des citoyens; mis en œuvre des portefeuilles numériques et des permis/licences numériques. 	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client.</p>