

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Février 2020

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) du mois de février 2020.

L'information contenue dans ce document ne peut être échangée sans l'approbation de l'administration membre (l'auteur).

Nous demandons aux administrations de bien vouloir limiter l'information fournie à un maximum de 3 pages.

ADMINISTRATION : Agence du revenu du Canada (ARC)		Personne-ressource
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 services pour les 6 à 12 prochains mois, ainsi que les mesures que votre administration à l'intention de prendre afin de les réaliser. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès ou tout jalon important étant survenu dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	PRIORITÉ 1 : Améliorer l'expérience client dans nos services numériques	Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP).
	1a. Robots conversationnels et technologies de services activés par la voix Un deuxième projet-pilote sera lancé en mars 2020 afin de répondre aux demandes les plus communes qui ne relèvent pas d'un compte en particulier, en fonction des demandes reçues par nos centres d'appel. Le but est de rediriger les appelants potentiels vers le canal numérique libre-service; ce projet-pilote nous permettra de mesurer les incidences de ce nouveau canal sur les autres voies de service. Nous allons également élargir le cadre de nos expériences avec cette technologie en y intégrant les services de rappel, pour une petite sélection de sujets.	
	1 b. Demande numérique de crédit d'impôt pour personnes handicapées Le lancement de la version numérique de la demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) est prévu pour l'été 2020. Cette version modernisée de la demande de CIPH offre une façon plus simple pour les professionnels de la santé de remplir le formulaire au nom de leurs patients. De plus amples directives seront fournies pour les notions qui sont depuis longtemps considérées comme ambiguës (p. ex., une période de temps « anormalement longue », « toujours ou presque toujours », être « limité de façon marquée » par rapport à avoir des « limitations importantes »). Le sondage sur l'expérience client des bénéficiaires du crédit d'impôt pour personnes handicapées a été restructuré. Son lancement est prévu pour le printemps 2020.	Heather Daniels, directrice générale, Direction des programmes de prestations (Silvano Tocchi, membre du CPSSP).
	1 c. Projet sur les dossiers des personnes décédées L'ARC travaille à la création d'une trousse d'outils et d'un modèle de cheminement des cas pour l'expérience client, qui pourra être utilisé dans l'ensemble de l'Agence. Une équipe de projet horizontale met ces outils à l'essai en faisant l'examen du processus en place pour les cas de décès. L'équipe de projet collabore avec les intervenants internes et externes touchés, comme les associations de services funéraires, afin de créer des ébauches de persona et de parcours clients. Ces outils seront utilisés pour déceler les sources d'irritation et les possibilités d'améliorer les services.	Anthony Boonstra, directeur, Division des stratégies et de la conception en matière de service (Silvano Tocchi, membre du CPSSP).
	1 d. Chaînes de blocs, données, identité numérique. Après le succès de la validation de principe pour Vérifie.Moi, un projet-pilote sera utilisé pour mettre à l'essai la capacité d'envoyer la preuve de déclaration de revenus d'un contribuable directement de l'ARC à son institution financière, lorsque le contribuable en fait la demande. Le client aurait ainsi accès à plus d'options de services. Ce projet-pilote permettra de déterminer si la technologie satisfait aux exigences relatives à la sécurité de la technologie de l'information (TI) et la protection	Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques

<p>des renseignements et aux exigences juridiques concernant la transmission des données sur les contribuables. Il permettra également d'estimer le niveau d'effort et les coûts nécessaires à la mise en œuvre complète.</p> <p>1 e. Optimisation Web La stratégie d'optimisation Web (SOW) de l'ARC s'appuie sur des analyses exhaustives de l'expérience utilisateur (EU) et une conception de contenu assidue dans le but d'optimiser la trouvabilité et la réussite des tâches, par rapport au contenu. En janvier 2020, l'ARC a publié du nouveau contenu optimisé pour le Web concernant l'Allocation canadienne pour enfants (ACE). La trouvabilité de ces pages a augmenté est généralement passée de 65 % à 95 %, et la réussite des tâches est passée de 28 % à 83 %. La rétroaction à l'égard de ces changements ont été très positifs. Il s'agit de la première étape d'un projet pluriannuel dont le but est de restructurer nos renseignements publiés en ligne et de révolutionner la façon dont l'ARC fournit ses services aux Canadiens.</p> <p>1 f. Initiative sur les chèques non encaissés En février 2020, l'ARC a lancé une nouvelle fonction dans les applications Mon dossier et MonARC. Cette fonction permet d'afficher l'ensemble des chèques de remboursement d'impôt et de prestation non encaissés qui ont été envoyés à une personne depuis au moins six mois, reculant jusqu'en 1998. On dénombre environ 7,6 millions de chèques non encaissés, dont la valeur est estimée à 1 milliard de dollars.</p> <p>La personne, ou ses représentants auront la capacité de voir les paiements effectués et de demander un paiement en double. Si des sommes sont dues à l'ARC, il est possible de transférer ces paiements pour les rembourser. Les sommes restantes seront ensuite versées au contribuable sous la forme d'un nouveau paiement.</p> <p>RÉALISATIONS au cours des 6 à 12 derniers mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement réussi de l'Identité numérique pour les services fédéraux de la C.-B. (février 2020). • Simplification des processus servant à autoriser un représentant (février 2020). • Succès de la validation de principe avec le service Vérifie.Moi de SecureKey Technologies (décembre 2019). • Lancement de Charlie, le premier robot conversationnel hébergé sur le nuage de l'ARC (mars 2019). <p>-----</p> <p>PRIORITÉ 2 : Améliorer l'expérience client dans nos services téléphoniques</p> <p>2 a. Solution de rappel L'ARC étudie la possibilité d'une solution de rappel qui permettrait aux Canadiens d'éviter de garder la ligne en attendant de parler avec un agent. Le but est de connecter les clients aux agents de</p>	<p>(membre du CPSSP).</p> <p>Allen Pink, directeur général, Direction de la conception et de la production numérique (Silvano Tocchi, membre du CPSSP).</p> <p>Kathleen Butler, directrice générale, Direction de l'intégration horizontale (Silvano Tocchi, membre du CPSSP).</p> <p>Michael Honcoop, directeur général, Direction des services aux centres d'appels (Silvano Tocchi, membre du CPSSP).</p>
--	--

façon plus efficace et d'améliorer davantage l'expérience de service de l'appelant. Le lancement de cette solution est prévu pour le printemps 2021.

2 b. Projet-pilote sur le télétravail pour le centre d'appels

En octobre 2019, l'ARC a lancé un projet-pilote permettant le télétravail au centre d'appels. Grâce à la migration vers la Solution d'hébergement des centres d'appels (SHCA), les agents de six centres d'appels peuvent maintenant travailler de la maison. Ces centres ont été mis à niveau, recevant les infrastructures et le matériel requis. On a tenu compte de considérations relatives à la sécurité, à l'infrastructure et aux ressources humaines afin de veiller à la protection des renseignements et au soutien des agents. La qualité et le rendement sont surveillés de près. On veille notamment à ce qu'une expérience client comparable soit offerte dans tous les centres d'appels. La direction surveille également les facteurs qui pourraient avoir une incidence sur le bien-être des agents, comme l'isolement. Les résultats préliminaires ont été très positifs et montrent une amélioration de la conciliation travail-vie.

RÉALISATIONS au cours des 6 à 12 derniers mois :

- Concevoir de nouveaux outils axés sur l'expérience utilisateur pour les 3 000 agents des 8 centres d'appels nationaux.

PRIORITÉ 3 : Améliorer l'expérience client dans nos activités de communication

3 a. Partenariat de services aux Autochtones avec Services Canada

En se fondant sur la recherche sur l'expérience client, l'ARC mène un projet-pilote en collaboration avec Services Canada visant à simplifier la demande de l'Allocation canadienne pour enfants chez les peuples autochtones. Le projet-pilote comprend l'élaboration d'un formulaire simplifié et l'apport de soutien en personne pour orienter les clients. Le lancement est prévu pour le mois d'avril 2020, dans un nombre de collectivités des Premières Nations de la Saskatchewan et de Terre-Neuve-et-Labrador.

RÉALISATIONS au cours des 6 à 12 derniers mois :

- L'ARC a créé des cartographies des parcours des clients en collaboration avec Services Canada, dans le but de mieux comprendre les obstacles et les défis qui ont un effet négatif sur l'expérience des Autochtones qui essaient d'accéder à l'ACE et de concevoir des solutions pour améliorer cette expérience et augmenter l'adoption de la prestation.

Heather Daniels,
 directrice générale,
 Direction des
 programmes de
 prestations
 (Silvano Tocchi,
 membre du
 CPSSP).

<p>2. Occasion de mise en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Faites la liste de tous les produits livrables, toutes les ressources et toutes les applications que vous souhaitez présenter lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des articles au profil, du temps requis à leur présentation et de toute autre information pertinente. 	<p>Identité numérique pour les services fédéraux de la C.-B.</p> <p>À compter du 10 février 2020, les résidents de la Colombie-Britannique (C.-B.) pourront accéder à leur compte Mon dossier au moyen de leur BC Services Card. Cette nouvelle option de connexion permettra aux résidents possédant une BC Services Card d'accéder immédiatement aux services offerts par la plateforme Mon dossier de l'ARC. Cette initiative de prestation de services simplifie le processus d'inscription fédéral à Mon dossier pour les personnes qui détiennent une BC services Card, en s'appuyant sur une identité provinciale numérique fiable et approuvée qui se fonde sur la conformité de la Colombie-Britannique au Cadre de confiance pancanadien. Il élimine le besoin de se connecter plusieurs fois au moyen de multiples identifiants et mots de passe. Il élimine également le besoin d'envoyer un code de sécurité ou de confirmation par la poste ou par courriel afin de terminer l'inscription en ligne.</p>	<p>Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP).</p>
<p>3. Problèmes et besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement tout problème relevant de la prestation de services que vous essayez de résoudre qui pourrait bénéficier d'une collaboration interadministrative (p. ex., un projet-pilote). Si disponibles, fournissez des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet, ainsi que sur les résultats et les produits livrables visés. 	<p>Débloquer les renseignements d'entreprise (RE) dans les données sur la rétroaction des clients</p> <p>Problématique : Tirer efficacement les renseignements d'entreprise de la rétroaction des clients.</p> <p>Détails : L'ARC mène des sondages sur la satisfaction de la clientèle dans chacun de ses portails en ligne sécurisés depuis 2017. En date du 31 octobre 2019, nous avons reçu plus de 255 000 sondages remplis, desquels ont été tirés 222 000 commentaires et suggestions à développement. Certains des commentaires ne constituent même pas une phrase, ce qui empêche les logiciels actuels de les déchiffrer afin d'en tirer une rétroaction utile. Le même phénomène se produit lorsqu'on analyse les commentaires sur nos réseaux sociaux. Ces sondages nous permettent de suivre les tendances et de concevoir et d'offrir des services numériques nouveaux et améliorés qui sont fondés sur la rétroaction des clients.</p> <p>Nous avons préparé notre première série de rapports pour chaque portail en lisant et en classant <u>manuellement</u> les commentaires par thèmes de rétroaction des clients. Cette approche n'est pas viable à long terme.</p> <p>Portée du projet : Étudier les méthodes qui permettraient d'extraire les données au moyen de diverses techniques et technologies, puisque les commentaires ouverts ne se prêtent pas naturellement aux méthodes existantes. À l'heure actuelle, l'ARC souhaite apprendre des membres du CPSSP et des Conseils mixtes.</p> <p>Résultats ciblés : Être en mesure d'extraire les renseignements d'entreprise de la rétroaction de nos clients de façon efficace.</p>	<p>Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP).</p>