

Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – Février 2019

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du CPSSP de février 2019.

Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).

COMPÉTENCE : EDSC/Service Canada	
Réalisations et priorités <i>Progrès ou jalons importants réalisés dans votre territoire au cours des 6 à 12 derniers mois et principales priorités/initiatives de prestation de service pour les 12 à 36 prochains mois.</i>	Personne-ressource
<u>PARTENARIATS</u>	
<u>Nouveaux pouvoirs en matière de prestation de services</u> En juin 2018, le mandat du ministère de l'Emploi et du Développement social a été élargi pour inclure la prestation de services au public dans le but de mieux répondre aux besoins des Canadiens. Les modifications apportées à la <i>Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social</i> autorisent les partenaires à fournir des services au public (y compris les institutions fédérales, les provinces, les territoires, les municipalités et les organismes publics exerçant des fonctions pour ces entités selon le principe du recouvrement des coûts). Les partenaires auront ainsi l'occasion d'accéder au réseau et à l'expertise déjà établis du Ministère pour appuyer la prestation de leurs propres programmes qui, à leur tour, amélioreront les services offerts aux Canadiens d'une manière rentable. Au cours des prochains mois, le Ministère mettra en œuvre une approche pangouvernementale des partenariats de prestation de services qui tient compte des nouveaux pouvoirs.	Julie Lalonde Goldenberg, directrice générale, Direction du développement et de la gestion des partenariats, Direction générale des services aux citoyens
<u>Ententes sur l'échange de renseignements – Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada et programmes complémentaires</u> Plusieurs nouveaux types d'ententes sur l'échange de renseignements ont été négociés avec les provinces et les territoires relativement au Programme de la sécurité de la vieillesse, au Régime de pensions du Canada et aux programmes complémentaires des provinces et des territoires dans le but de réduire le fardeau administratif des demandeurs et des gouvernements. Quatre exemples sont inclus ci-dessous. EDSC a négocié des ententes administratives avec la Colombie-Britannique (signature en mars 2018), les Territoires du Nord-Ouest (signature en octobre 2017), le Yukon (signature en septembre 2017), et est en train de renégocier une entente avec l'Ontario. Ces dernières	Martha Hall, directrice, Politiques et accords internationaux et intergouvernementaux, Secrétariat des politiques sur les aînés et les pensions, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social

<p>prévoient l'échange de renseignements personnels permettant aux aînés à faible revenu résidant dans ces provinces et territoires de s'inscrire automatiquement aux programmes de supplément de revenu provinciaux ou territoriaux en fonction de leur admissibilité au supplément de revenu garanti de la Sécurité de la vieillesse. Ces ententes réduisent le fardeau administratif associé aux demandes de supplément de revenu provinciaux et territoriaux, et ce, à la fois pour les demandeurs et pour le gouvernement, qui doit administrer le programme.</p> <p>EDSC a également commencé à négocier une entente d'intégration avec Services publics et Approvisionnement Canada et le Yukon. Cette entente tripartite permettrait aux personnes âgées à faible revenu de s'inscrire automatiquement aux programmes de supplément de revenu provinciaux et territoriaux et de recevoir un seul paiement de prestation intégré. Les ententes d'intégration visent à aider les bénéficiaires à s'inscrire automatiquement au supplément de revenu de leur province ou de leur territoire et à procéder au versement d'une prestation intégrée au lieu de deux versements distincts, allégeant ainsi le fardeau administratif du gouvernement. EDSC a déjà conclu des ententes d'intégration avec la Saskatchewan, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.</p> <p>EDSC négocie actuellement une entente-cadre d'administration et d'affectation avec le ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, qui remplacera quatre ententes actuelles et permettra à la province d'avoir accès aux renseignements personnels concernant les bénéficiaires du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse qui résident en Nouvelle-Écosse. En réduisant le nombre d'ententes conclues avec le ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, la mise en œuvre et la surveillance des renseignements échangés seront simplifiées et les renseignements personnels seront protégés.</p> <p>Enfin, EDSC négocie actuellement une entente-cadre d'administration avec le Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique qui permettra l'échange de renseignements sur le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse afin de permettre au Tuteur et curateur public de s'acquitter de ses obligations légales. En vertu de cette entente, EDSC recueillera également les dates de décès auprès du Tuteur et curateur public, ce qui servira à mettre fin aux prestations. Cette première entente avec un tuteur et curateur public provincial permettra de réaliser des économies grâce à l'échange automatisé de renseignements protégés, ainsi que de réduire le fardeau administratif d'EDSC et de son partenaire.</p>	
<p><u>Partenariat de prestation de services avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest</u> Les services de Service Canada sont maintenant offerts dans les centres de services à guichet unique du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest de 15 collectivités à la suite d'un projet-</p>	<p>Pat Chaba,</p>

<p>pilote précédent dans le cadre duquel des employés du gouvernement fournissaient une gamme de services généraux en personne pour Service Canada : Tulita, Paulatuk, Aklavik, Ulukhatok et Fort McPherson.</p>	<p>directeur général, Direction générale des services aux citoyens, Région de l'Ouest canadien et des Territoires</p> <p>Julie Lalonde Goldenberg, directrice générale, Direction du développement et de la gestion des partenariats, Direction générale des services aux citoyens</p>
<p><u>Projet-pilote de services de prise de photo de passeport du gouvernement du Nunavut</u> Service Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et le gouvernement du Nunavut se sont associés pour égaliser l'expérience du service des résidents du Nord et du reste du Canada en ce qui concerne les passeports. Service Canada a formé et outillé les agents de liaison du gouvernement (ALG), les employés territoriaux déjà en place dans de nombreuses collectivités éloignées, pour qu'ils prennent des photos de passeport de qualité professionnelle sur place, et IRCC a accepté de modifier ses procédures, plus précisément d'accepter ces photos et de les valider afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux normes internationales.</p> <p>Entre mai et novembre 2018, plus de 20 clients ont été servis à Arviat, Pond Inlet et Taloyoak, ce qui leur a permis d'économiser temps et argent puisqu'ils n'ont pas eu à se déplacer vers le sud pour obtenir une photo de passeport. Un système de suivi robuste est en place pour recueillir les commentaires des clients, les commentaires des ALG et pour régler les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent, et une évaluation complète du projet-pilote est en cours.</p>	<p>Pat Chaba, directeur général, Direction générale des services aux citoyens, Région de l'Ouest canadien et des Territoires</p> <p>Julie Lalonde Goldenberg, directrice générale, Direction du développement et de la gestion des partenariats, Direction générale des services aux citoyens</p>
<p><u>ACCÈS AUTOCHTONE</u></p>	
<p><u>Stratégie pour le Nord de la Région de l'Ouest et des Territoires</u> La Stratégie pour le Nord est un plan exhaustif qui vise à encourager la mise en œuvre de solutions communautaires pour relever les défis uniques de la prestation de programmes et de services dans les collectivités du Nord.</p> <p>La Stratégie pour le Nord a cerné 18 obstacles à la prestation de services dans le Nord, pour lesquels 16 solutions différentes ont été mises en œuvre jusqu'à maintenant. Trente-trois mesures de suivi ont été documentées en vue d'une exploration plus poussée.</p>	<p>Muepu Kabuya, directrice de secteur, Territoires du Nord-Ouest et Yukon, Direction générale des services aux citoyens Région de l'Ouest et des Territoires</p>

<u>ACCÈS</u>	
<p><u>Stratégie de sensibilisation en ligne Emplois d'été Canada 2019</u></p> <p>La Direction des programmes de la région du Québec a mis en place une stratégie novatrice de modernisation de ses moyens de communications avec les employeurs afin de faire la promotion du programme Emplois d'été Canada. Utilisant la plate-forme WebEx, une quinzaine de séances d'information ont été données par les agents principaux de développement permettant de rejoindre plus de 1 700 employeurs en moins de trois semaines. Demandant peu de ressources et assurant la diffusion de l'information de manière cohérente et équitable sur l'ensemble du territoire, indépendamment des conditions météorologiques et de l'éloignement de certaines collectivités, ces séances d'information en ligne ont été offertes dans les deux langues officielles. Avec un taux de satisfaction des employeurs participants de 90% et une augmentation de près de 70% du nombre d'inscriptions (en comparaison avec la campagne 2018), ce type de campagne de promotion est une initiative innovante qui répond aux besoins des employeurs. De plus, pour la première fois cette année, la fonction d'auto-inscription a été utilisée, ce qui a grandement participé à l'efficacité de la stratégie tout en limitant les ressources humaines nécessaires à sa planification. Il est à noter que les séances ont également permis de répondre à plus de 423 questions des participants, ce qui diminue les demandes d'information destinées aux opérations de programmes, aspect important pendant cette période fort occupée.</p>	<p>Caroline Harès et Marie-Andrée Katia Bertrand, Directrices de la prestation de services, Direction des programmes, région du Québec</p>
<p><u>Pensions de Service Canada en Atlantique – Échange de connaissances avec Anciens Combattants Canada</u></p> <p>Service Canada et Anciens Combattants Canada (ACC) administrent des prestations d'invalidité aux Canadiens vulnérables. Des représentants de Service Canada en Atlantique et du bureau national d'ACC à Charlottetown ont lancé un « échange de connaissances » en 2018 pour échanger de l'information sur le programme et examiner les possibilités de collaboration.</p> <p>Parmi les sujets qui pourraient faire l'objet d'autres partenariats et d'améliorations du service à la clientèle, mentionnons les pratiques conjointes de gestion des ressources humaines et de la dotation, les stratégies de gestion de la charge de travail et des dossiers, les services de réadaptation professionnelle, les prestations d'invalidité connexes, le partage d'information pour les clients (comme pour l'échange d'information avec l'ARC), les protocoles de gestion de la qualité et les changements stratégiques et législatifs communs.</p>	<p>Heather Jackson, directrice, Services de versement des prestations, Région de l'Atlantique</p> <p>Clément Roy, directeur, Services de versement des prestations, Région de l'Atlantique</p> <p>Michael Wedge, directeur national, Innovation des programmes, Direction générale des opérations centralisées, Anciens Combattants Canada</p>
<u>DÉVELOPPEMENT</u>	

<p><u>Programme canadien de prêts aux étudiants : Prestation améliorée du programme de prêts et bourses aux étudiants</u></p> <p>Depuis avril 2018, les nouveaux étudiants à temps plein peuvent confirmer leur identité en ligne et signer et soumettre leur entente de prêt étudiant par voie électronique. Les préparations sont en cours en vue du lancement d'un portail en ligne sécurisé qui permettra aux Canadiens ayant des prêts étudiants actifs de gérer leurs comptes, y compris de mettre à jour leurs coordonnées et leurs renseignements bancaires, de mettre à jour leurs modalités de remboursement et de présenter une demande d'aide au remboursement. Un accès à de nouveaux outils sera offert, comme une calculatrice en ligne permettant de visualiser les répercussions à long terme des différentes options de paiement, et de nouveaux outils de communication, comme des rappels par texte/SMS et le clavardage en ligne.</p> <p>Des travaux sont également en cours pour analyser la faisabilité et la valeur de l'intégration du processus de demande initiale et de double évaluation entre le Programme canadien de prêts aux étudiants et celui d'un ou de plusieurs territoires ou provinces.</p>	<p>Atiq Rahman, directeur général, Programme canadien de prêts aux étudiants, Direction générale de l'apprentissage</p>
<p><u>Plan de transformation des services</u></p> <p>En 2017-2018, EDSC a commencé à mettre en œuvre le Plan de transformation des services (PTS), qui consiste en feuille de route pour la transformation et la modernisation des services d'EDSC. Depuis la dernière mise à jour, des progrès ont été réalisés dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La conception et le développement d'un utilitaire de téléchargement de documents visant à permettre aux clients des programmes et services de Service Canada de numériser et d'envoyer des documents au Ministère. L'utilitaire comprend également une fonctionnalité dorsale de stockage des documents et tous les protocoles de sécurité appropriés. - Un projet-pilote d'utilisation de technologie satellitaire dans les collectivités où l'accès aux services est limité en raison de problèmes de connectivité a été lancé les Services mobiles et de liaison aux communautés. Les résultats comprennent des recommandations de matériel et de logiciels qui ont bien fonctionné dans les régions aux prises avec des problèmes afin d'améliorer la prestation des services par les agents de liaison dans les régions nordiques et éloignées. - Un concept à point de vue unique pour le client, et ce, pour l'ensemble des programmes d'EDSC, a été élaboré. Le concept comprend les interfaces client et employé. - L'utilisation de la technologie du clavardage vidéo pour mettre les clients en contact avec le personnel de première ligne des autres bureaux réduira les temps d'attente dans les centres achalandés et encouragera l'utilisation de la technologie pour améliorer 	<p>Tammy Bélanger, directrice générale, Planification, conception et surveillance de la transformation, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>l'expérience client. En octobre 2018, 1 785 clients avaient utilisé le service de clavardage vidéo à quatre endroits.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un nouveau canal mobile et une nouvelle application pour la recherche d'emploi dans Guichet-Emplois ont été lancés. Le lancement de la phase bêta de l'application a eu lieu en février 2018 et le lancement officiel, en novembre 2018. À ce jour, plus de 88 000 téléchargements ont été effectués sur des appareils Apple et Android (540 nouvelles installations par jour en moyenne), avec une note moyenne de 4,6 dans l'App Store et de 4,1 dans Google Play Store. - Depuis avril 2018, EDSC a mobilisé plus de 16 284 personnes (1 073 employés et 15 211 clients/personnes externes) au moyen de sondages et de groupes de discussion en ligne et d'entrevues afin de recueillir des commentaires sur le concept et les prototypes, la facilité et l'efficacité des interactions et la réaction émotionnelle à la prestation des services. <p>À moyen terme, les priorités du PTS sont les l'identité et l'accès aux services, l'amélioration de l'expérience des canaux, les partenariats et la poursuite de l'établissement des bases de la transformation, et ses objectifs à long terme sont de travailler à de nouveaux outils de gestion du savoir pour appuyer les services d'EDSC et de créer une vision unique de la clientèle dans l'ensemble des services.</p>	
<p><u>Application mobile Guichet-Emplois</u></p> <p>L'application mobile Guichet-Emplois, lancée en février 2018, offre un service de recherche d'emploi et une expérience client améliorée qui tire parti des fonctions propres à l'appareil mobile, comme les notifications automatiques, le partage dans les médias sociaux et la géolocalisation. Il s'agit de la première application mobile d'EDSC, qui a été mise au point au moyen de prototypes et de tests par les utilisateurs dans un délai de six mois.</p> <p>Les travaux d'harmonisation de l'application mobile avec l'application Web sont en cours. Ils visent la navigation dans l'application, une carte, des filtres de recherche d'emploi, la synchronisation et la possibilité pour les utilisateurs de définir la fréquence des avis. Au printemps 2019, des postes pour les jeunes, financés dans le cadre du programme Emplois d'été Canada, devraient être affichés sur le site Web et l'application mobile Guichet-Emplois.</p>	<p>Kelly Archer, directrice, Gestion des programmes, Direction générale des compétences et de l'emploi</p>
<p><u>Modernisation de la distribution des prestations (MDP)</u></p> <p>La MDP vise à accroître le libre-service et l'automatisation pour les clients, à simplifier les processus opérationnels et à gérer les risques associés au vieillissement de la technologie de l'information, y compris les logiciels visant à améliorer la distribution future des prestations d'assurance-emploi, du RPC et de la SV.</p>	<p>Bridget Conboy, directrice générale, Exécution des grands projets organisationnels,</p>

<p>Au cours des derniers mois, EDSC a peaufiné la stratégie d'approvisionnement pour la MDP en fonction des leçons tirées de la mobilisation de l'industrie. La stratégie d'approvisionnement est passée d'une approche traditionnelle de fournisseur unique à un écosystème de multiples fournisseurs travaillant en collaboration avec le Canada à la sélection, à la conception et à la mise à l'essai de prototypes de solution optimaux avant l'attribution des contrats de mise en œuvre. Bien que l'approche améliorée en matière d'approvisionnement réduise les risques, elle se traduit également par une augmentation des délais, des activités supplémentaires et des besoins de financement pour la phase de définition du programme.</p>	<p>Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><u>Solution de centres d'appels hébergés (SCAH)</u> EDSC met en œuvre une SCAH consistant en une technologie moderne et prise en charge qui offrira des fonctionnalités améliorées pour répondre aux besoins opérationnels du Ministère.</p> <p>À ce jour, EDSC a migré deux sites vers la plateforme de la SCAH :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le site-pilote ministériel pour la SCAH, soit InfoService national (ISN) d'EDSC. • Le Centre d'appels pour les employeurs (CAE) et les partenaires du SCAH (ARC, SPC). 	<p>Opérations des centres d'appels, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><u>Stratégie d'amélioration des services (SAS) – Régime de pensions du Canada (RPC)</u> EDSC met en œuvre une série d'améliorations à la prestation du RPC, y compris la prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PIRPC), en simplifiant et en automatisant les processus, en améliorant la gestion de la charge de travail, en améliorant les services électroniques et en améliorant l'assurance de la qualité.</p> <p>La SAS du RPC continuera d'optimiser les services en ligne du RPC. Le Ministère continue de collaborer à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre de services électroniques et de demandes en ligne nouveaux et améliorés du RPC, à la promotion des services électroniques actuels pour améliorer le service à la clientèle et à la mise en œuvre d'un processus de demande en ligne pour la PIRPC.</p> <p>EDSC a continué de promouvoir les partenariats pour faciliter l'avancement de la prestation de services intégrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement du prototype des assureurs en invalidité de longue durée pour tester l'utilisation des renseignements médicaux fournis par les assureurs afin de réduire le fardeau administratif pour les clients et les médecins qui doivent obtenir des renseignements médicaux supplémentaires à l'appui d'une demande de PIRPC. • Lancement d'une trousse de demande simplifiée de PIRPC fondée sur un prototype s'appuyant sur une vaste consultation auprès du public, des intervenants des ONG et du 	<p>Megan Kennedy, directrice générale, Exécution des grands projets, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>personnel de traitement et de première ligne. La demande de PIRPC a éliminé la nécessité, pour les clients, de remplir huit formulaires distincts (tout en respectant les exigences de la loi).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre les services électroniques suivants du RPC pour améliorer l'expérience du service à la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise en place d'une fonctionnalité permettant aux clients de soumettre, de modifier ou d'arrêter la retenue d'impôt volontaire fédérale pendant qu'ils demandent leurs prestations de retraite du RPC. ○ Mise en place d'une fonctionnalité permettant aux clients de consulter et (ou) de demander la disposition sur l'éducation des enfants. Les clients peuvent maintenant présenter leur demande d'exclusion pour élever des enfants au moyen d'une demande autonome dans Mon dossier Service Canada ou pendant qu'ils remplissent leur demande de prestations de MonRPC. ○ Surveillance d'un projet-pilote de mobilisation des clients de la PIRPC qui a permis d'améliorer le service grâce à des contacts précoces et réguliers avec les clients. <p>À l'avenir, EDSC continuera de faire progresser les initiatives suivantes de la SAS du RPC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une trousse d'outils interactive de la PIRPC pour fournir aux clients, aux organismes tiers et aux professionnels de la santé qui remplissent les rapports médicaux des clients une ressource simple et conviviale. 	
<p><u>Réponse au Bureau du vérificateur général (BVG) sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)</u></p> <p>En 2016, le Bureau du vérificateur général a déposé un rapport sur le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et a cerné la nécessité d'un renouvellement complet du programme en mettant l'accent sur trois domaines d'amélioration ciblés :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. améliorer la pertinence de la prise de décisions, afin de rendre des décisions cohérentes et durables sur des cas individuels le plus tôt possible dans le processus d'arbitrage; 2. régler le problème de lenteur du processus de demande et du processus d'arbitrage afin de répondre à la nécessité de prendre rapidement des décisions de qualité; 3. améliorer l'ouverture du programme grâce à une meilleure communication avec les clients et les autres intervenants. <p>EDSC a accepté les recommandations faisant suite à ces constatations et a lancé un renouvellement complet du PPIRPC qui est conforme au programme de modernisation de la distribution des prestations du gouvernement du Canada et à la stratégie de service d'EDSC afin</p>	<p>Kris Johnson, directeur général, Direction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada</p> <p>Julia Seferovic, directrice, Bureau du projet de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada</p>

<p>d'améliorer les résultats du programme et d'assurer la prestation de services axés sur la clientèle aux Canadiens.</p> <p>Le plan de travail pour le renouvellement du PPIRPC comprend des initiatives pluriannuelles (2015-2019) qui varient dans la formalité de l'expérimentation pour aborder les aspects problématiques du programme qui ont été cernés. Ces initiatives comprennent à la fois des projets-pilotes structurés comportant une méthodologie officielle, des hypothèses vérifiables et des résultats mesurables, ainsi que des changements et des ajustements aux processus et aux politiques qui sont de nature plus qualitative et qui visent à améliorer le processus décisionnel.</p> <p>Étant donné que le renouvellement du PPIRPC est en cours, la quantité de données accessibles est limitée pour l'instant, tant pour les résultats particuliers de l'initiative que pour l'incidence générale du renouvellement. Toutefois, depuis 2016, de bons progrès ont été réalisés en ce qui concerne le plan de travail pour le renouvellement du PPIRPC et beaucoup a été réalisé en ce qui concerne les engagements visant à améliorer la rapidité du programme, la cohérence du processus décisionnel et l'ouverture à la collaboration avec les demandeurs et les bénéficiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un nouveau formulaire de demande de réexamen a été lancé en septembre 2018, simplifiant le processus de demande de recours à la suite d'une décision et améliorant la capacité de Service Canada de reconnaître efficacement les demandes de réexamen. • Tous les formulaires de demande, guides et processus actuels du PPIRPC ont été examinés afin de déterminer comment le Ministère peut réduire le fardeau imposé aux clients, et plusieurs formulaires simplifiés ont été lancés. • Depuis 2018 (à partir des résultats de 2017), le Ministère rend compte annuellement de son rendement en ce qui concerne les normes relatives aux services sur le site Web de Service Canada, dans le Rapport ministériel sur le rendement et dans le Rapport annuel du RPC. • En septembre 2018, le Ministère a lancé un programme d'assurance de la qualité de l'évaluation médicale qui fournira des renseignements opérationnels clés et des éléments de preuve sur l'évaluation médicale, tant au niveau du programme que des évaluateurs. • Des guides de référence médicale ont été rédigés pour aider les évaluateurs médicaux à examiner les recherches actuelles et les facteurs à prendre en considération au moment d'évaluer l'admissibilité d'un demandeur. • La dernière version de la nouvelle trousse d'outils interactive du PPIRPC est en cours. La trousse fournira aux clients, aux tierces parties et aux professionnels de la santé des renseignements clés sur les prestations, y compris les facteurs d'admissibilité. 	
<p>Stratégie d'amélioration des services (SAS) – Sécurité de la vieillesse (SV)</p>	<p>Megan Kennedy,</p>

<p>EDSC modernise la prestation du programme de la SV en améliorant les services aux aînés du Canada admissibles, y compris les personnes à faible revenu, tout en améliorant l'efficacité du traitement des demandes de la SV.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En janvier 2018, le Ministère a mis en œuvre le programme d'inscription automatique au Supplément de revenu garanti (SRG), qui s'appuie sur le succès du lancement de l'inscription automatique au programme de la SV. • En août 2018, EDSC a veillé à ce que les clients sélectionnés pour l'inscription automatique soient dûment évalués pour l'admissibilité au SRG, ce qui comprend l'échange de renseignements avec l'ARC. S'ils y ont droit, les paiements à ces premiers bénéficiaires du SRG inscrits automatiquement seront émis en janvier 2019. • En août 2018, EDSC a procédé à la mise en œuvre nationale de la demande intégrée de la SV et du SRG pour s'assurer que les personnes demandent les deux prestations, éliminant ainsi la nécessité de remplir deux demandes distinctes. • EDSC a fourni aux organisations une trousse d'outils pour les sensibiliser au programme de la SV. • EDSC migre actuellement les anciens systèmes de traitement du programme de SV vers la même plateforme informatique utilisée pour le PPI et met en œuvre des améliorations aux services en ligne et aux processus opérationnels. <p>Le Ministère a lancé une série d'examens indépendants pour déterminer les secteurs nécessitant une correction immédiate. Le Ministère a apporté des améliorations à la suite des constatations de tierces parties et a mis en œuvre un certain nombre de changements nécessaires pour assurer le succès de la migration.</p>	<p>directrice générale, Exécution des grands projets, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Barbara Curran, directrice générale, RPC et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><u>Examen des normes relatives aux services</u></p> <p>En 2017-2018, EDSC a terminé l'examen des normes relatives aux services pour ses principaux programmes législatifs : l'assurance-emploi, la SV et le RPC. Bien que ces examens aient permis de constater que les normes relatives aux services actuelles répondent généralement aux attentes des clients, l'amélioration de l'expérience client a été indiquée comme un domaine à améliorer. En particulier, l'information sur les programmes doit être plus facile à trouver pour les clients et communiquée dans un langage simple.</p> <p>Depuis, conformément à l'engagement du gouvernement du Canada d'établir des normes relatives aux services transparentes et à la Politique sur les services du Conseil du Trésor, EDSC s'efforce d'améliorer la façon dont les normes relatives aux services sont présentées aux clients et d'accroître la transparence des rapports.</p>	<p>Mike MacPhee, directeur général, Surveillance des programmes et des services, Assurance-emploi, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Barbara Curran, directrice générale, RPC et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>Pour apporter ces améliorations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une analyse des administrations sur la façon dont les normes relatives aux services sont présentées par les ministères provinciaux et territoriaux a été effectuée en novembre 2018. • Un examen linguistique des normes relatives aux services a été effectué en décembre 2018. Ce texte sur les normes relatives aux services est actuellement mis à l'essai auprès des clients afin de valider ou d'améliorer la langue pour s'assurer que les clients comprennent bien de temps il faut pour avoir accès aux prestations et aux services. • L'information sur les normes relatives aux services dans les pages Web du programme de l'assurance-emploi, de la SV et du RPC devrait être mise à jour en février 2019 en fonction des résultats de l'examen du langage clair, de l'examen linguistique et de l'évaluation des clients. • Des rapports mensuels seront également présentés sur ces pages Web à partir de février 2019. <p>À l'avenir, le Ministère continuera d'examiner comment il peut renforcer les normes relatives aux services de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV afin de fournir aux Canadiens des renseignements plus utiles et transparents en temps opportun.</p>	<p>Trevor Milne, directeur général, Opérations des centres d'appels, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p>Gestion intégrée des services</p> <p>La gestion intégrée des services (GIS) est un élément clé nécessaire à la réalisation des objectifs de la Stratégie relative aux services d'EDSC, de la Politique sur les services du gouvernement du Canada et du programme de transformation d'EDSC. EDSC travaille en vue de déterminer et d'élaborer des façons d'intégrer son approche de la prestation de services afin de mieux répondre aux besoins actuels et éventuels des clients.</p> <p>Faisant partie intégrante du processus de transformation d'EDSC, la GIS a harmonisé son cadre avec le nouveau modèle d'exploitation visant les cibles de service et ses fonctions opérationnelles :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion des canaux; 2. Capacité du réseau et gestion de la capacité; 3. Qualité et rendement; 4. Main-d'œuvre et milieu de travail. <p>Onze initiatives sont actuellement mises en œuvre pour soutenir ces fonctions opérationnelles. Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2018-2019 et par la suite.</p>	<p>Russell Egan, directeur général, Gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>Au cours des 18 derniers mois, la GIS a fait progresser la maturation des fonctions intégrées dans des domaines clés, grâce à un leadership conjoint avec les directions générales et les régions. En voici des exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'une stratégie ministérielle de gestion intégrée des canaux. • Élaboration et début de la mise en œuvre d'un plan pour la future empreinte de service. • Consultations et début d'élaboration d'un cadre actualisé de l'effectif en matière d'excellence du service et début de la mise en œuvre, y compris une mise à jour des rôles clés en matière de services pour l'avenir. • Élaboration et (ou) mise en œuvre d'initiatives de gestion de la charge de travail à petite échelle dans tous les secteurs d'activité, p. ex., pics saisonniers, dispositions relatives à la charge de travail dans les petits centres de Service Canada, modélisation intégrée de la prestation des services. • Avancement d'autres éléments clés de l'intégration pour le compte du Ministère, p. ex., le centre de gestion des canaux, la normalisation des politiques opérationnelles, des procédures et des activités, la gestion des connaissances, le cadre de la qualité, la mesure du rendement. 	
<p><u>Échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct</u></p> <p>L'Initiative d'échange de renseignements sur le dépôt direct et l'adresse (IERDDA) est un effort de collaboration entre EDSC et l'Agence du revenu du Canada (ARC) qui permettra aux clients de mettre à jour leur adresse et leurs renseignements bancaires auprès d'un organisme et de les partager à l'autre.</p> <p>En novembre 2017, les ministères ont procédé au prélançement de la première mouture du service pour le partage d'information de dépôt direct, avec le consentement du client, entre le programme de RPC et les programmes de l'ARC. Depuis le lancement de la première version, les particuliers peuvent mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct entre l'ARC et le programme du RPC d'EDSC en ligne, par téléphone, par la poste ou en personne.</p> <p>Depuis novembre 2017, environ 460 000 transactions de consentement (personnes qui veulent partager leurs renseignements sur le dépôt direct) ont été réalisées grâce à l'IERDDA, et 170 000 ont été approuvées selon les paramètres de la solution (clients recevant des versements du RPC et de l'ARC).</p>	<p>Megan Kennedy, directrice générale, Exécution des grands projets, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><u>Projet-pilote de clavardage vidéo</u></p> <p>Lancé en mars 2018, le projet-pilote de clavardage vidéo est la contribution de la Région de l'Ouest canadien et des Territoires à une nouvelle initiative nationale qui vise à offrir aux clients un service de grande qualité tout en réduisant les temps d'attente dans les centres de Service Canada (CSC) achalandés. Plus précisément, le projet-pilote réduit les temps d'attente au CSC</p>	<p>Pat Chaba, directeur général, Direction générale des services aux citoyens, Région de l'Ouest canadien et des Territoires</p>

<p>de Portage Place, à Winnipeg, l'un des plus occupés de la région de l'Ouest et des Territoires, en offrant aux clients dans la file d'attente une expérience de service virtuelle avec les agents de service aux citoyens (ASC) à Selkirk, Steinbach, St-Pierre-Jolys, Portage la Prairie, Dauphin et Flin Flon. Cette initiative réduit les délais d'attente de service dans les CSC urbains très achalandés, tout en maximisant l'utilisation des ressources des CSC ruraux. À ce jour, quelque 1 000 clients ont été servis virtuellement.</p> <p>L'interaction virtuelle se fait au moyen du réseau Skype de Service Canada et cible principalement les clients qui demandent de l'aide pour l'Æ, le RPC ou la SV. Le niveau de satisfaction des clients atteignant 100 %, l'expansion est en cours dans d'autres sites de la région de l'Ouest et des Territoires.</p>	
<p style="text-align: center;">Présentation et échange</p> <p><i>Toutes les ressources de votre administration que d'autres pourraient vouloir appliquer ou mettre en œuvre.</i></p>	<p style="text-align: center;">Personne-ressource</p>
<p><u>Programme canadien pour l'épargne-études</u></p> <p>Le Programme canadien pour l'épargne-études d'EDSC collabore avec ses directions générales des services aux citoyens et des services d'intégrité pour élaborer un modèle de prestation de services unique afin d'appuyer le traitement et la délivrance efficaces des numéros d'assurance sociale pour les enfants pris en charge. Ce processus est conçu pour donner aux enfants pris en charge en Alberta l'accès aux régimes enregistrés d'épargne-études et au bon d'études canadien. Bien que cette approche soit d'abord élaborée avec le ministère de l'Alberta, il est possible d'imiter le modèle dans d'autres administrations pour les enfants pris en charge.</p>	<p>Aileen Pangilinan, directrice, Conception des programmes, Programme canadien pour l'épargne-études, Direction générale de l'apprentissage</p>
<p><u>Collaboration en action</u></p> <p>Service Canada en Ontario a élaboré une présentation intitulée <i>Collaboration in Action</i> (Collaboration en action) qui souligne le travail de collaboration effectué au sein de l'organisme par l'entremise de son modèle de relations communautaires. Grâce à plus d'une douzaine de relations intergouvernementales clés avec des partenaires et des intervenants fédéraux, provinciaux et municipaux, l'approche de la région place les clients au centre de la prestation de services et de programmes. Guidée par une solide structure de gouvernance, cette approche mise sur la collaboration entre les différents ordres de gouvernement, les partenaires communautaires et les intervenants, l'innovation et l'intégration, ce qui se traduit par de meilleurs résultats en matière de politiques et de service à la clientèle.</p> <p>Voici quelques-unes des pratiques exemplaires et des leçons apprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établissement de liens avec les collectivités grâce à des relations visant la compréhension des besoins. 	<p>Mary Crescenzi, directrice générale, Direction générale des services stratégiques, Région de l'Ontario</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Intégration de la prestation de services avec les partenaires pour assurer la résolution au premier contact. • Accroissement de l'accès aux prestations grâce à un soutien global des services avec les partenaires communautaires. • Offre de sites de prestation de services pratiques à accès unique aux partenaires de prestation de services. 	
<p align="center">Défis et besoins</p> <p><i>Décrire brièvement les défis en matière de prestation de services dont vous souhaitez faire part et l'aide que vous aimeriez obtenir de la part du CPSSP.</i></p>	<p align="center">Personne-ressource</p>
<p>Nous nous intéressons aux pratiques exemplaires en matière d'élaboration de politiques axées sur le client qui pourraient être intégrées à un guide de pratique qu'EDSC est en train d'élaborer pour créer des politiques axées sur le client.</p>	<p>Sandrina Esposito, directrice, Planification, conception et surveillance de la transformation, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><u>Partenariat pour la prestation de services</u></p> <p>La Région de l'Ouest et des Territoires souhaite travailler avec ses partenaires provinciaux et territoriaux afin de mieux comprendre leurs infrastructures et leurs priorités en matière de prestation de services, et explorer les options connexes, y compris la prestation conjointe, le recouvrement des coûts et l'amélioration de la complémentarité des programmes, et ce, dans le but d'offrir un meilleur service aux clients communs et d'atteindre l'efficacité grâce à la mise en commun des ressources.</p>	<p>Lisa Gibbins, directrice exécutive, Transformation, Services ruraux et éloignés, Partenariats, Direction des services aux citoyens, Région de l'Ouest et des Territoires</p>