

Modèle de partage d'information – Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) –
Janvier 2019

*Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de février 2019.
Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).*

| COMPÉTENCE : Agence du revenu du Canada (ARC) | | Personne-ressource |
|--|--|--|
| <p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p> | <p>Facilitation de la procédure de déclaration de revenus</p> <p>Le service Préremplir ma déclaration permet aux particuliers, aux propriétaires d'entreprise et aux représentants autorisés utilisant des logiciels homologués de remplir automatiquement certaines parties de leur déclaration. Plus de 10,3 millions de particuliers et 76 000 propriétaires d'entreprise ont rempli leur déclaration à l'aide de ce service au cours de cette période de production des déclarations, avant le 31 décembre 2018.</p> <p>Les Canadiens peuvent utiliser le service ADC express pour voir leur avis de cotisation dans leur logiciel juste après la production de leur déclaration de revenus. Cela permet de rassurer davantage les contribuables du fait qu'ils sont en règle avec leurs obligations fiscales, réduisant ainsi la nécessité d'émettre des appels à cet effet. Au 31 décembre 2018, plus de 434 000 avis avaient été émis avec le service.</p> <p>Lancé en 2017, le service ReTRANSMETTRE permet aux particuliers et aux préparateurs de déclarations de revenus d'envoyer des rajustements en ligne des déclarations de revenus et de prestations au moyen de logiciels homologués. Au 31 décembre 2018, plus de 146 000 Canadiens avaient utilisé ce service.</p> <p>En février 2018, les Canadiens admissibles à revenu faible ou fixe ont été invités à transmettre leur déclaration au téléphone en utilisant le service Produire ma déclaration, et ce, en répondant à une série de questions au moyen d'un service automatisé. Un peu moins de 1 million de Canadiens ont été invités à utiliser le service en 2018, garantissant ainsi qu'ils reçoivent les crédits et les prestations auxquels ils ont droit.</p> <p>Pour mieux servir les Canadiens, comme elle l'a fait en 2018, l'ARC procédera de nouveau à l'envoi de la trousse de l'impôt sur le revenu au 1,7 million de particuliers qui ont produit leur déclaration sur papier l'an dernier. Avec ce service, les déclarants sur papier auront ce dont ils auront besoin pour produire leur déclaration de revenus et de prestations de 2018. La nouvelle trousse tout-en-un comprendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une lettre de la ministre et du commissaire; • un Guide fédéral d'impôt et de prestations unifié et le Guide d'information provincial ou territorial, avec la déclaration de revenus et l'ensemble des | <p>Tessie Jokinen, directrice générale, Direction des déclarations de particuliers (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> |
| | | <p>Kathleen Butler, directrice générale, Direction de l'intégration horizontale (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Karen Butcher, directrice générale, Direction des</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>formulaire et des annexes fédéraux et provinciaux (ne s'applique pas au Québec);</p> <ul style="list-style-type: none"> • une enveloppe de retour adressée. <p>Visibilité auprès des populations vulnérables et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)</p> <p>L'ARC a élaboré une stratégie en vue de sensibiliser et de soutenir les Canadiens vulnérables aux cours des exercices 2018-2019 à 2020-2021. Cette stratégie orientera la mise en œuvre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et du Programme de visibilité au cours des trois prochaines années et constituera un cadre qui servira de guide pour remplir les engagements du Budget fédéral de 2018, afin d'accroître considérablement l'ampleur du PCBMI, de fournir toute l'année d'autres comptoirs de préparation de déclaration de revenus et de prestations, et de mener davantage d'activités du programme de visibilité auprès des segments de populations vulnérables.</p> <p>Les agents du Programme de visibilité de l'ARC ont réalisé 1 383 activités dans le cadre de ce programme, au cours de l'exercice 2017-2018. Près de 250 000 documents de renseignements ont été distribués à plus de 73 000 participants aux activités du Programme de visibilité.</p> <p>En collaboration avec Service Canada, le Programme de visibilité a effectué 632 visites en personne aux collectivités autochtones, entre septembre 2016 et février 2018. Ces visites visaient à fournir des renseignements sur les prestations et les crédits, tels que l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), l'importance de la production de déclaration de revenus en vue d'être/de rester admissible aux prestations et crédits, et le PCBMI.</p> <p>Les membres du Programme de visibilité ont entrepris un projet visant à décrire le processus de demande et de réception de l'ACE du point de vue d'une personne autochtone. Ce projet de description du processus visait à mieux comprendre les obstacles et les défis qui ont un effet négatif sur l'expérience du client, ainsi qu'à concevoir des solutions pour améliorer cette expérience et augmenter l'adoption de la prestation. Les visites de recherche effectuées dans les communautés autochtones ont été conclues, les constatations ont été communiquées aux intervenants et le rapport de projet est en cours d'achèvement.</p> <p>Pour donner suite à l'annonce faite par la ministre du Revenu national en août 2018, les trois nouveaux centres de services pour les collectivités du Nord situés dans les capitales territoriales de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit ouvriront leurs portes en février 2019. Ces centres de services viendront améliorer le soutien offert aux résidents des territoires, aux communautés autochtones et aux entreprises. En plus de maintenir une présence physique dans les territoires durant toute l'année, l'ARC étendra les</p> | <p>programmes de prestations (<i>Silvano Tocchi</i>, Membre du CPSSP)</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Amélioration des services numériques</p> <p>En février 2019, l'ARC fusionnera les services Courrier en ligne et Alertes du compte et lancera un service amélioré d'avis par courriel. Le nouveau service informera les particuliers et les entreprises par courriel lorsqu'un objet de correspondance admissible pourra être visionné électroniquement dans un des portails en ligne sécurisés ou l'une des applis Web mobiles de l'ARC, ou encore lorsque des changements importants auront été apportés dans un compte, comme un changement d'adresse, une mise à jour du dépôt direct ou bien l'ajout, la suppression ou le changement d'un représentant.</p> <p>L'ARC continue d'élargir les types de correspondance qui sont disponibles par voie électronique. Des ajouts récents comprennent les lettres de remerciement et de réponse pour les plaintes relatives au service d'appel et les lettres concernant la taxe sur le cannabis et la taxe sur le carbone. Au total, cette année, plus de 21 millions de lettres seront livrées par voie électronique aux près de 8 millions d'utilisateurs inscrits au service.</p> <p>Facilitation des paiements</p> <p>La stratégie de paiement électronique de l'ARC consistait essentiellement à réduire l'effet de levier pour les tiers, en offrant le choix aux Canadiens. Cela a facilité l'introduction de plusieurs nouvelles options de paiement électronique, comme PayPal, le transfert électronique, American Express et China Union Pay. Les offres de l'ARC à l'instar du débit préautorisé et Mon paiement sont désormais intégrées à la nouvelle application BizApp ARC, destinée aux utilisateurs d'applications mobiles. Des améliorations ont par ailleurs été effectuées pour favoriser les paiements supplémentaires à la suite de saisie-arrêt sur le salaire au moyen de l'échange de données informatisées (EDI).</p> <p>Adoption du numéro d'entreprise</p> <p>À la suite de la phase de projet, l'ARC maintient son rôle de fournisseur de services auprès d'Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) en permettant aux autres ministères d'accéder au service de validation Web du numéro d'entreprise (NE). ISDE continue de sensibiliser et de s'engager à cet effet, et de soutenir les AM dans le cadre de l'adoption des NE par le gouvernement fédéral. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a produit une <i>Directive sur le numéro d'entreprise</i>, entrant en vigueur en avril 2018. La directive exige que les ministères fédéraux ayant des programmes axés sur les entreprises utilisent le NE d'ici avril 2020. Le nombre de ministères fédéraux utilisant le service de validation Web du NE augmente régulièrement depuis que ce service a été déployé en mai 2017.</p> | <p>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Vince Séguin, directeur, Division du numéro d'entreprise (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> |
|--|---|--|

2. Priorités :

Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.

Projet de restructuration des portails en ligne sécurisés

Le projet de restructuration des portails en ligne sécurisés (SPR) est une initiative pluriannuelle qui révolutionnera la façon dont l'ARC fournit le service numérique aux Canadiens. Les portails en ligne sécurisés actuels - Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client – seront fusionnés en un portail unique, moderne, innovateur et axé sur l'utilisateur. Grâce aux principes de conception axés sur l'utilisateur, l'équipe applique une approche souple afin de concevoir le service selon les quatre objectifs de convivialité suivants : faciliter l'apprentissage, faciliter la rétention, faciliter l'utilisation et prendre en charge les erreurs.

Une restructuration de Mon dossier a été lancée en octobre 2018, permettant aux utilisateurs de visionner rapidement leurs renseignements sur l'impôt et les prestations et de mettre facilement à jour leurs renseignements personnels auprès à l'ARC. En procédant à une restructuration avec le point de vue des utilisateurs, le projet SPR offre des portails centrés sur les utilisateurs et orientés vers les tâches, en plus de simplifier le jargon et les processus. Ainsi, les utilisateurs peuvent trouver ce qu'ils cherchent et atteindre leurs buts avec efficience.

Réinitialisation des services numériques

L'ARC intègre à son analyse les techniques liées à l'expérience client afin de mettre à jour la feuille de route de services numériques. Cela implique l'engagement auprès de clients pour recueillir des observations au début du processus de conception et l'exploration de l'expérience client du début à la fin. La conception axée sur le client permet d'identifier les besoins des personnes qui utilisent le service numérique et implique la prise en compte du comportement du client. Ces commentaires nous permettront de mieux répondre aux besoins des clients et de garantir la création de services numériques répondant à leurs attentes.

Acte et avis de décès

L'ARC et Emploi et Développement social Canada (EDSC) continuent de collaborer en vue de faciliter des solutions pour l'exactitude des données et examiner les politiques contradictoires de manière à établir le facteur de confiance. Une réunion ou un atelier avec les provinces doit avoir lieu à la fin du mois de janvier 2019.

Adoption du numéro d'entreprise

- ISDE continue de sensibiliser et de s'engager à cet effet, et de soutenir les AM dans le cadre de l'adoption des NE par le gouvernement fédéral.
- Au printemps 2017, la Colombie-Britannique est inscrite au message de mise à jour du propriétaire venant de la série de messages de source faisant autorité.
- En 2018, l'Ontario a commencé à utiliser le service de validation Web du NE pour plusieurs de ses programmes axés sur les entreprises où l'on n'utilisait pas déjà le NE.

Melanie Ringrose, directrice, Division des projets numériques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)

Dawn Lawson, directrice, Division de l'initiative en matière de service et des partenariats stratégiques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)

Karen Butcher, directrice générale, Direction des programmes de prestations (Silvano Tocchi, Membre du CPSSP)

Vince Séguin, directeur, Division du numéro d'entreprise (NE) (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • L'Île-du-Prince-Édouard et l'Alberta adopteront le NE au moyen du service Web de validation du NE et de la source faisant autorité afin de créer et de mettre à jour les solutions de service au cours de l'exercice 2018-2019. • D'autres compétences provinciales et territoriales (Terre-Neuve, Territoires du Nord-Ouest et Québec) ont manifesté leur intérêt pour l'adoption du NE. • Les consultations avec les partenaires provinciaux sont en cours. <p>Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct Ce projet à phases multiples permettra à l'ARC et à Emploi et Développement social Canada (EDSC) d'échanger des renseignements sur l'adresse des clients et le dépôt direct (sur consentement), permettant ainsi aux clients de nous aviser uniquement en cas de changement. L'initiative vise à éclairer l'initiative « Une fois suffit » générale du gouvernement du Canada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La première phase a été instaurée en novembre 2017. Elle comprend l'échange de renseignements sur le dépôt direct pour tous les programmes de l'ARC fondés sur le numéro d'assurance sociale et pour le programme du Régime de pensions du Canada d'EDSC. L'application Web mobile MonARC et les chaînes du service IMPÔTNET ont été ajoutées. • Les prochaines étapes se baseront sur l'infrastructure existante afin d'intégrer l'échange de renseignements sur le dépôt direct et l'adresse, dans le cadre de tous les programmes de l'ARC reposant sur le numéro d'assurance sociale, du programme sur le Régime de pensions du Canada d'EDSC et du programme de la Sécurité de la vieillesse. <p>UnGC L'ARC coprécide le conseil unGC avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Le mandat du conseil consiste à susciter le changement afin que les Canadiens puissent accéder à tout programme gouvernemental au moyen de la plateforme de leur choix. Un total de 13 grappes individuelles, dirigées par des ministères fondamentaux comme EDSC, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (RCC), ISDE, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), Anciens Combattants Canada (ACC) et le SCT, ont été créées avec des mandats uniques. Les grappes examineront chacune divers aspects du service, qu'il s'agisse d'une amélioration technologique comme l'utilisation de l'interface de programmation d'applications (API), les considérations relatives aux politiques et aux lois de même que la conception centrée sur le client.</p> <p>L'ARC participe en outre à un cas d'usage où l'API du service de validation Web du NE résidera dans le magasin d'API du gouvernement du Canada (que dirige ISDE).</p> <p>Numéro d'identification personnel (NIP) pour l'authentification téléphonique</p> | <p>Melanie Ringrose, directrice, Division des projets numériques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP)</p> <p>Michael Honcoop, directeur général, Direction des services aux centres d'appels (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Karen Butcher, directrice générale, Direction des</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|---|
| | <p>Le projet d'authentification avec numéro d'identification personnel (NIP) a pour but de simplifier le processus de confidentialité pour les appelants des lignes des particuliers et des prestations afin de faciliter pour eux l'accès au service téléphonique de l'ARC. À l'avenir, les appelants saisiront leur NIP pour s'authentifier auprès des centres d'appels. Ce changement permettra de réduire la longueur des appels assistés par un agent et d'améliorer le taux de succès des appelants qui tentent d'employer le libre-service dans nos services téléphoniques automatisés.</p> <p>Visibilité auprès des populations vulnérables et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) Conformément aux engagements prévus dans le budget de 2018 et à la stratégie pour rejoindre et soutenir les Canadiens vulnérables, en 2018-2019, le Programme de visibilité augmentera de 10 % les activités de visibilité auprès de tous les segments vulnérables (Autochtones, nouveaux arrivants et réfugiés, aînés, jeunes, personnes handicapées, logement des personnes en situation précaire et des Canadiens à revenu modeste) comparativement au niveau de 2017-2018. Pour soutenir le renforcement des activités de sensibilisation, le programme de sensibilisation élaborera davantage de documents de renseignements à distribuer aux personnes, et certains de ces documents seront traduits en langues autochtones et en troisième langue. Le programme de sensibilisation élaborera aussi des documents de renseignement à partager avec des tiers qui soutiennent les populations vulnérables, afin d'augmenter leur capacité à fournir des renseignements exacts au sujet des programmes et services de l'ARC et d'aider davantage de personnes.</p> <p>Le PCBMI continuera de renforcer les partenariats existants avec les organismes communautaires et d'établir de nouveaux partenariats. Reconnaisant l'importance des partenariats avec les tiers pour les programmes de visibilité et le PCBMI, l'ARC a mis sur pied l'équipe des partenaires stratégiques dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité des efforts d'établissement de partenariats de la Direction des programmes de prestations. L'ARC collaborera avec les partenaires nouveaux et existants afin d'élargir le Programme de visibilité et la couverture géographique du PCBMI de façon à rejoindre plus de Canadiens vulnérables et à faciliter l'implantation de plus de comptoirs en dehors de la période de normale de production de déclarations de revenus.</p> | programmes de prestations <i>(Silvano Tocchi, Membre du CPSSP)</i> |
| <p>3. Présentation/échange : Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres dont l'utilisation ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur secteur de compétence?</p> | <p>Vérifie.Moi L'ARC a tiré parti du Programme d'innovation Construire au Canada (PICC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour mettre à l'essai un nouveau service mis au point par SecureKey Technologies, appelé Vérifie.Moi. Le service Vérifie.Moi permettrait aux utilisateurs de partager les attributs de leur identité numérique dans un environnement sécurisé en obtenant des renseignements vérifiables auprès des banques, des entreprises de télécommunications (« telco »), ainsi que des</p> | Piero Urgolo, directeur intérimaire, Division de la transformation numérique et opérationnelle (Silvano Tocchi, membre du CPSSP) |

| | | |
|---|--|---|
| <p>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p> | <p>gouvernements provinciaux et territoriaux. L'ARC a conclu une entente de transfert et d'évaluation de l'innovation (ETEI) avec SPAC afin de mettre cette technologie à l'essai en guise de validation de principe (VDP).</p> <p>L'ARC a examiné trois cas d'usage principaux qui pourraient tirer parti de Vérifie.Moi aux fins de la VDP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En tant qu'outil de validation de l'identité permettant aux personnes inscrites aux services en ligne de l'ARC de confirmer leur identité par l'entremise du service « Vérifie.Moi », éliminant ainsi la nécessité d'envoyer un code de sécurité de l'ARC par la poste ou par courriel. • En tant que moyen de mettre à jour les renseignements sur le dépôt direct d'un contribuable à l'ARC à partir de renseignements reçus de son institution financière, en considérant que la province de la Colombie-Britannique fait autorité en matière de validation d'identité. • En tant qu'outil pour répondre aux demandes de vérification lorsque des tiers (comme les institutions financières) ont besoin de renseignements, comme la preuve de revenu (imprimé de l'option « C »), d'un contribuable. <p>L'essai et l'analyse de la VDP ont pris fin en octobre 2018. Au moment où le projet a été formé, l'ARC a établi pour objectifs de préparer une évaluation de Vérifie.Moi pour en déterminer la capacité (en utilisant les trois cas d'usage décrits ci-dessus), d'améliorer l'expérience client, de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle et d'étendre la portée à de nouveaux clients – tout en veillant à ce que la vie privée, la sécurité et les préoccupations juridiques ont été abordées. Il a été déterminé que la réalisation du projet atteignait ces objectifs.</p> <p>Une analyse de la VDP achevée a permis de conclure que l'innovation était susceptible de rationaliser les processus existants de l'ARC tout en mettant en place un modèle de services davantage en temps réel dans l'espace numérique pour les trois cas d'usage analysés. À cet égard, l'ARC examinera sa stratégie pour l'usage élargi des services numériques et une expérience du service numérique davantage de « bout en bout » pour les contribuables. De plus, nous mobiliserons le SCT afin de déterminer si cette innovation s'harmonise avec la vision de la gestion de l'identité numérique par le gouvernement du Canada.</p> <p>Courrier en ligne</p> <p>Alors qu'environ 26 % des contribuables canadiens se sont inscrits en ligne, nous continuons de trouver des façons d'augmenter le nombre de personnes inscrites et d'élargir le service en y intégrant de nouveaux objets de correspondance. Cela a eu pour résultat d'accélérer de manière sécuritaire le délai de réception par les Canadiens des courriers qui leur sont adressés et permet à l'ARC de fournir le type de services</p> | <p>Melanie Ringrose, directrice, Division des projets numériques (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> <p>Kathleen Butler, directrice générale,</p> |
|---|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>numériques souhaité par ses clients. Par ailleurs, cela a permis à l'ARC de réduire la quantité de papier utilisé et d'économiser sur les frais postaux. Le service de courriel en ligne de l'ARC a maintenant permis de livrer plus de 38 millions d'objets de correspondance à plus de 8 millions de contribuables depuis que le service a été lancé en 2015, en date du 31 juillet 2018.</p> <p>Courriers L'ARC a simplifié les courriers qu'elle transmet aux Canadiens, en facilitant leur lecture et compréhension, en intégrant de nouveaux avis d'évaluation simples et faciles à lire, à l'intention des particuliers et des entreprises. À ce jour, 92 % des courriers transmis par l'ARC aux Canadiens ont été transformés en ce format facile à lire. D'ici mai 2019, l'ARC aura simplifié pratiquement tous les courriers.</p> <p>Formulaires L'ARC se trouve aux premiers stades d'un projet de restructuration des formulaires visant à améliorer la convivialité par l'application de termes concis et simples, par des calculs simplifiés de même que par une structure logique et une conception améliorées.</p> | <p>Direction de l'intégration horizontale (Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</p> |
| <p>4. Enjeux et besoins : Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p> | <p>Visibilité auprès des populations vulnérables et Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) Le Budget de 2018 vise à soutenir l'intensification du PCBMI, à l'aider à fournir toute l'année d'autres comptoirs de préparation de déclaration de revenus et de prestations, et à mener davantage d'activités du programme de visibilité auprès des segments de populations vulnérables. De ce fait, le nouveau financement servira à augmenter le nombre de personnes bénéficiant d'assistance au moyen du PCBMI de 50 pour cent (à 1,05 million de personnes) au cours des cinq prochaines années, pour s'assurer que les personnes vulnérables reçoivent les prestations et crédits auxquels elles ont droit.</p> <p>Au-delà des initiatives financées par le Budget 2018, l'ARC a annoncé qu'elle instaurera davantage de services de sensibilisation et du PCBMI dans les territoires, notamment dans les collectivités autochtones, à travers sa Stratégie d'amélioration des services dans les régions éloignées. La prestation en personne de ce service optimisé est coûteuse au vu du nombre de personnes visées par l'aide. Dans ce contexte, la réalisation de l'objectif qui est d'augmenter le nombre de personnes bénéficiant de l'aide à 1,05 million d'ici 2023 nécessitera une approche plus ciblée, notamment une attention renouvelée aux centres urbains. À cet effet, les programmes devront concilier leur engagement pour l'accroissement des services dans les communautés éloignées et du Nord à leur engagement visant à aider davantage de personnes vulnérables au moyen du PCBMI.</p> <p>À l'heure actuelle, on ne demande pas l'aide du CPSSP.</p> | <p>Karen Butcher, directrice générale, Direction des programmes de prestations (<i>Silvano Tocchi, Membre du CPSSP</i>)</p> |