

Modèle de partage de l'information du CPSSP – Février 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).*

ADMINISTRATION :	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès réalisés et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p>Réalisations récentes d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) en utilisant le cadre de parcours du client pour la recherche, l'application, le délai d'attente et la progression :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche – A accru l'utilité des temps de traitement : <ul style="list-style-type: none"> ○ A lancé la première infographie accessible aux clients intitulée « Parrainer votre époux, conjoint ou enfant » en novembre 2018 dans le but de rendre le processus plus clair pour les clients. ○ A achevé une analyse sur les pratiques exemplaires concernant la façon dont chacun des cinq pays d'immigration (Australie, Canada, Nouvelle-Zélande, États-Unis, Royaume-Uni) évalue et communique les temps de traitement (temps d'attente) (juin 2018). • Application – A innové avec les clients et pour eux : <ul style="list-style-type: none"> ○ A achevé le projet-pilote des cartes de résident permanent (RP) afin de mettre à l'essai des nouvelles façons de produire des cartes de RP plus rapidement, en réduisant les temps d'attente de 60 à 10 jours pour les sites-pilotes. ○ A tenu la première réunion du Comité consultatif des sous-ministres sur l'expérience client avec des dirigeants d'organisations des secteurs privé et public, en vue de solliciter des conseils et une orientation sur la manière d'améliorer l'expérience de nos clients (octobre 2018). ○ A lancé un espace consacré à la facilité d'utilisation, dans un bureau local d'IRCC pour que les produits et les services puissent être directement mis à l'essai avec les clients avant leur mise en œuvre. • Délai d'attente – A amélioré les temps de traitement et a transformé le soutien à la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> ○ A abordé les défis liés au traitement des résidents temporaires (les volumes ont augmenté de 25 % au cours de la dernière année) en mettant à l'essai des analyses avancées à l'égard du triage des demandes à risque faible. ○ A amélioré l'accès des clients aux renseignements : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration d'une fonctionnalité de rappel destinée au Centre de soutien à la clientèle pour améliorer le service offert aux clients qui appellent et veulent parler à un agent. Déploiement établi pour avril 2019. ▪ Lancement d'une barre de progression pour les clients d'Entrée express, dans le système Mon dossier, afin de donner aux clients un indicateur visuel de l'état d'avancement de leur demande par rapport au temps de traitement (décembre 2018). ○ A réduit le temps de réponse des demandes de renseignements présentées au moyen du formulaire Web d'IRCC, de 10 jours ouvrables à 5 jours ouvrables. • Progression – A amélioré les résultats en matière d'établissement : <ul style="list-style-type: none"> ○ A signé la première série d'ententes de contribution pour l'établissement de l'amélioration des prestations, afin d'aider à financer les initiatives qui mettront à l'essai des modèles de service nouveaux ou améliorés et qui réaliseront les résultats visés pour certains groupes clients. ○ A déterminé les possibilités d'apporter des améliorations administratives au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), comme suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ En menant des recherches sur les utilisateurs concernant les fournisseurs et les clients de soins dentaires, afin de cerner les obstacles administratifs liés à leur participation au PFSI.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En élargissant la liste des personnes admissibles à des services de santé mentale pour y ajouter les réfugiés, en vue d'inclure les travailleurs sociaux. 	
2. <u>Priorités</u> : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des principales priorités en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.	<p>Certaines priorités clés pour l'avenir en matière de services à la clientèle, en utilisant le cadre de parcours du client pour la recherche, l'application, le délai d'attente et la progression :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche – Accroître l'utilité des temps de traitement pour les clients : <ul style="list-style-type: none"> ○ Élaborer et mettre à l'essai des infographies pour plusieurs secteurs d'activité (p. ex., Attribution de la citoyenneté) afin de rendre le traitement plus clair pour les clients (d'ici mars 2019). ○ Publier des normes de service révisées, sur le site Web externe d'IRCC, en 2019, afin de tenir compte de façon transparente de l'engagement en matière de service, envers les clients. • Application – Innover pour les clients et avec eux : <ul style="list-style-type: none"> ○ Améliorer l'accès numérique pour les clients, en développant une application en ligne axée sur les clients, aux fins des permis de visiteur, d'études et de travail – mise en œuvre prévue pour décembre 2019. ○ Mettre en œuvre une stratégie d'excellence du service mobilisant le personnel, qui vise à bâtir une culture de l'excellence du service et à conférer une autonomie accrue au personnel afin d'offrir une meilleure expérience client. • Délai d'attente – Améliorer les temps de traitement et la transformation du soutien à la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Élaborer une meilleure stratégie d'arrivage avec des services en ligne améliorés afin de contribuer à réduire à 12 mois les temps d'attente dans le cadre des demandes des réfugiés parrainés par le secteur privé. ○ Le projet-pilote a amélioré le soutien en personne aux clients, dans les bureaux nationaux et en ligne, dans le but de mener des recherches sur les utilisateurs et la facilité d'emploi. • Progression – Améliorer les résultats en matière d'établissement : <ul style="list-style-type: none"> ○ Signer les ententes de contribution pour l'établissement de l'amélioration des prestations qui n'ont pas encore été signées et rassembler les leçons apprises des projets de financement au cours du premier trimestre (2019-2020). ○ Dans le cadre du projet de modernisation de l'administration des demandes, déterminer les solutions et les mettre en œuvre, afin d'améliorer l'accès au Programme fédéral de santé intérimaire et en faciliter l'exécution. 	Jae Won Chung, DG intérimaire, Expérience client
3. <u>Présentation et partage</u> : Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur territoire de compétence? <i>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler sur les initiatives de l'expérience client dans le cadre du Programme-pilote en matière d'immigration au Canada atlantique, afin d'examiner la façon dont l'amélioration de l'expérience client peut contribuer à accroître l'efficacité de l'attraction des nouveaux arrivants dans la région de l'Atlantique et à en accroître la rétention. 	Jae Won Chung, DG intérimaire, Expérience client

<p>4. <u>Enjeux et besoins</u> : Décrivez brièvement tout enjeu lié à la prestation de services que vous aimeriez présenter au Conseil et l'aide que vous pourriez demander au CPSSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • IRCC examine les pratiques exemplaires dans le cadre de « services dans un portail unique » et les approches concernant l'utilisation des robots conversationnels (apprentissage machine) dans le service à la clientèle. Quels sont les défis auxquels ont fait face les autres en élaborant ces options de prestation de services en ligne? • IRCC souhaiterait savoir comment d'autres organisations et administrations définissent et mesurent la réussite dans leurs bureaux de soutien à la clientèle. À quoi ressemblerait d'après vous un « excellent soutien à la clientèle »? 	<p>Jae Won Chung, DG intérimaire, Expérience client</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------