

## **Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2019**

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

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

<b>ADMINISTRATION : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).</b>		<b>Personne-ressource</b>
<b>1. Réalisations :</b> Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et/ou les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.	<p><b>Principales initiatives d'amélioration des services d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (en cours) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le budget de 2019, IRCC a reçu un investissement de 42,7 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 % d'ici mars 2021 en :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ embauchant plus d'employés au CSC;</li> <li>○ élargissant les heures d'ouverture du CSC à compter d'avril 2020;</li> <li>○ résolvant plus de demandes de renseignements au CSC sans les référer à des bureaux de traitement;</li> <li>○ réduisant le délai moyen de réponse du CSC aux demandes de renseignements par courriel (formulaire Web à partir de notre site Web) des clients dans les trois jours ouvrables, à partir du délai de réponse actuel de cinq jours ouvrables, ce qui incitera les clients qui ont des questions non urgentes à contacter le CSC par courriel.</li> </ul> </li> <li>• 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.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le rappel se fera au même moment où l'on aurait répondu au client s'il était resté en file d'attente.</li> <li>○ Les rappels sont déployés progressivement en 2019.</li> <li>○ En août 2019, plus de 65 % des clients d'IRCC ayant demandé à parler à un agent avaient accès au service de rappel.</li> <li>○ On s'attend à ce que tous les clients aient cette option d'ici la fin de l'année.</li> </ul> </li> <li>• En 2019, IRCC a dévoilé sa <i>Stratégie relative aux services de 2019-2022</i> 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.</li> <li>• Le secteur des opérations d'IRCC s'est efforcé d'effectuer des examens « approfondis » sur les secteurs d'activité prioritaires afin de déterminer les possibilités d'améliorer l'expérience des clients par les processus et procédures d'apprentissage.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Par exemple, un examen « approfondi » du processus de demande pour la carte de résident permanent a révélé que de nombreux clients ont contacté IRCC afin d'obtenir des renseignements sur l'état de leur demande.</li> <li>○ À la suite de l'examen, les gains en efficacité ont été introduits, qui ont permis de réduire de 50 % le délai de traitement pour les renouvellements de carte de résident permanent.</li> </ul> </li> </ul>	Alanna MacDougall, DG, Expérience client.

	<p>Par conséquent, les appels au Centre de soutien à la clientèle liés aux cartes de résident permanent ont chuté d'environ 9 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IRCC travaille pour déménager plus de ses services en ligne. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Par exemple, notre programme de preuve de citoyenneté a récemment fait le lancement préliminaire d'un formulaire de demande en ligne et les Canadiens qui vivent à l'extérieur du Canada et des États-Unis peuvent maintenant payer pour leurs services de passeport en ligne au moyen du système de paiement en ligne existant d'IRCC, connu sous le nom de Système intégré de gestion des paiements et des revenus.</li> </ul> </li> <li>• IRCC est en train de changer la façon dont ses services sont conçus, améliorés et mis en œuvre. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Le ministère met à l'essai des méthodes et des cadres agiles.</li> <li>○ Le ministère élabore 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 <i>Stratégie relative aux services de 2019-2022</i>.</li> <li>○ 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. Par exemple, en juin 2019, IRCC a entrepris des essais de facilité d'emploi avec la page d'accueil pour le système de demande en ligne d'IRCC. Les conclusions ont mené à deux changements immédiats (l'élimination d'un menu et des renseignements sur la demande) qui ont généré une augmentation de 11 % des utilisateurs qui ont signalé la facilité d'utilisation.</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>2. Priorités :</b> Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme principale priorité/initiative en matière de prestation de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fournir aux clients des renseignements de meilleure qualité et les aider à mieux planifier. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu et conception du site Web axés sur le client.</li> <li>• Outils pour aider les clients à trouver les renseignements et déterminer l'admissibilité.</li> <li>• Normes relative aux services significatives.</li> </ul> </li> <li>2. Concevoir des services qui répondent aux attentes des clients. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration de produits numériques axés sur le client.</li> <li>• Solution à guichet unique.</li> <li>• Conseils et un processus de demande simplifié.</li> </ul> </li> <li>3. Réduire le temps d'attente et faire des options libre-service le premier choix des clients. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rationalisation de la prestation de services, y compris la mise en œuvre d'une efficacité de traitement continue.</li> <li>• Mises à jour proactives du statut.</li> <li>• Fonctionnalité libre-service du statut du cas en ligne.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Communiquer avec les clients avec clarté et respect. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonisation des normes et des activités pour la correspondance des clients.</li> <li>• Renseignements proactifs sur les prochaines étapes.</li> <li>• Améliorer le soutien avant et après l'arrivée pour les clients.</li> </ul> </li> <li>5. Offrir un meilleur soutien aux clients. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur accès à un soutien de qualité pour la clientèle sur plusieurs canaux.</li> <li>• Amélioration des données et renseignements ministériels sur les besoins des clients.</li> </ul> </li> <li>6. Favoriser une culture de services axés sur la clientèle. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'engagement du personnel.</li> <li>• Plan de gestion des ressources humaines afin d'appuyer le changement de culture axée sur la clientèle.</li> <li>• Soutien pour la conception de services axés sur la clientèle.</li> </ul> </li> </ol> <p>IRCC met également en œuvre un programme de transformation afin de concrétiser notre vision de devenir un chef de file mondial en matière d'immigration et de maximiser les avantages de nos programmes pour les clients et les Canadiens. Un nouveau secteur de la transformation et des solutions numériques a été créé. Les priorités actuelles comprennent un examen simplifié de l'un de nos bureaux les plus occupés à l'étranger (Delhi, Inde); un laboratoire de voyage numérique pour le processus de résidence temporaire afin de réinventer et de terminer une refonte numérique du parcours du client ayant un visa de résident temporaire, offrant un programme bien orchestré d'activités de changement, de culture et de communication pour appuyer le programme de transformation; et enfin, en développant des paramètres (indicateurs de rendement) permettant de mesurer les progrès réalisés en fonction de quatre piliers clés : orientation client, efficacité par rapport à la productivité, intégrité du programme, santé et culture organisationnelles.</p>	
<p><b>3. Présentation/échange :</b> Existe-t-il des ressources dans votre administration comme des applications, des processus, etc., que d'autres administrations pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre administration? (Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IRCC a mis en place un questionnaire annuel d'évaluation du service à la clientèle afin de recueillir des preuves sur la satisfaction de la clientèle, d'évaluer les répercussions majeures des améliorations et des changements apportés aux programmes, ainsi que de mieux comprendre les difficultés auxquelles les clients sont confrontés.</li> <li>• IRCC a mis en place un agent conversationnel, <i>Quaid</i>, qui est formé pour répondre aux questions de nos clients sur Facebook. Il s'agit d'un outil d'intelligence artificielle qui utilise l'apprentissage automatique afin d'améliorer constamment sa capacité de réagir, permettant aux agents de soins sociaux de traiter les demandes de renseignements des clients plus complexes. Depuis sa mise en œuvre en octobre 2018, <i>Quaid</i> 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. <i>Quaid</i> est actuellement déployé sur quatre de pages Facebook d'IRCC dans les deux langues officielles.</li> </ul>	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client.</p>
<p><b>4. Enjeux et besoins :</b> Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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?</li> <li>• IRCC s'intéresse à la façon 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.</li> </ul>	<p>Alanna MacDougall, DG, Expérience client.</p>

Conseil et l'aide que le CPSSP  
pourrait vous apporter.

- IRCC est à la recherche de contacts d'autres organisations et administrations qui appuient les logiciels en tant que service ou le modèle de gestion de produits pour les produits numériques.