

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

*L'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2019 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil.*

<b>ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE : Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Service Canada</b>	
<b>Réalisations et priorités</b> <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>	<b>Personne-ressource</b>
<b><u>PARTENARIATS</u></b>	
<b><u>Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) Service d'aiguillage pour l'épargne-études</u></b> Le Service d'aiguillage pour l'épargne-études a été lancé le 25 mars 2018. Il s'agit d'un partenariat entre EDSC et le Service d'enregistrement des nouveau-nés de ServiceOntario. Le Service d'aiguillage pour l'épargne-études permet aux parents qui enregistrent la naissance d'un nouveau-né en Ontario de se renseigner sur le REEE, de s'y inscrire et de demander les incitatifs à l'épargne-études en facilitant l'aiguillage en ligne ou par téléphone vers un fournisseur de régime enregistré d'épargne-études (REEE) de leur choix.  En juin 2019, environ 75 000 familles ont eu recours au Service d'aiguillage pour l'épargne-études, et parmi elles, environ 18 700, soit 25 %, étaient inscrites au REEE. EDSC a communiqué avec des représentants des gouvernements du Québec, de la Colombie-Britannique et de l'Île-du-Prince-Édouard pour discuter de leur intérêt à établir un service d'aiguillage similaire pour l'épargne-études.	Aileen Pangilinan; Directrice, Conception des programmes, PCEE, Direction générale de l'apprentissage
<b><u>Stratégie de liaison avec les Autochtones du Labrador</u></b> Élargissement de la stratégie de liaison avec les Autochtones pour leur donner accès aux programmes et aux services de Service Canada, en partenariat avec le gouvernement du Nunatsiavut, dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre un modèle de service pour les communautés de Nain, Rigolet, Makkovik, Postville et Hopedale. Ce sont toutes des communautés autochtones du Labrador qui ne sont accessibles que par avion.	Christine McDowell, Directrice générale, Direction générale des services aux citoyens et de l'exécution des programmes, région de l'Atlantique
<b><u>Services mobiles et de liaison avec les communautés</u></b>	Christine McDowell, Directrice générale,

<p>Dans le cadre des services mobiles et de liaison avec les communautés, un partenariat a été établi avec l'Agence du revenu du Canada pour offrir des services collectifs aux communautés autochtones du Labrador :</p> <p>Liaison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir des relations avec 44 communautés autochtones rurales de la région de l'Atlantique.</li> <li>• Mener des initiatives particulières, comme les partenariats à Terre-Neuve-et-Labrador pour faciliter l'obtention d'un certificat de naissance et d'un numéro d'assurance sociale (NAS).</li> </ul> <p>Liaison avec le milieu urbain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner et combler les lacunes dans les services offerts à la population autochtone urbaine de Terre-Neuve-et-Labrador en s'associant au Centre d'amitié First Light de St. John's.</li> </ul> <p>Liaison avec les communautés vulnérables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des services pour les personnes à faible revenu et les sans-abri, les aînés, les nouveaux arrivants, les jeunes ayant des besoins particuliers et les personnes handicapées.</li> </ul> <p>Supercliniques dans les communautés vulnérables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir un NAS et des comptoirs d'information fiscale pour permettre aux citoyens d'accéder aux prestations et aux services.</li> </ul>	<p>Direction générale des services aux citoyens et de l'exécution des programmes, région de l'Atlantique</p>
<p><b><u>Nouveaux pouvoirs en matière de prestation de services</u></b></p> <p>Les modifications apportées à la <i>Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social</i> en juin 2018 autorisent les partenaires (y compris les institutions fédérales, les provinces, les territoires, les municipalités et les organismes publics exerçant des fonctions pour ces entités) à fournir des services au public selon le principe du recouvrement des coûts.</p> <p>Depuis lors, le Ministère a mis en œuvre une approche pangouvernementale des partenariats de prestation de services qui tient compte de ces nouveaux pouvoirs. Les nouveaux partenaires bénéficieront de cette approche, car les partenariats qu'ils sollicitent seront soumis à un processus uniforme; des échéanciers clairs pour la prise de décisions et la mise en œuvre seront disponibles; les coûts des partenariats seront déterminés avec plus de précision et plus rapidement; à mesure que l'approche évoluera, de nouveaux gains d'efficacité seront déterminés dans le processus afin d'améliorer le temps de réponse.</p> <p>Les clients profiteront également de ce processus interne, car il permettra au Ministère de mieux évaluer la façon de tirer stratégiquement parti de ses capacités pour mieux servir les clients. L'approche comprend des composantes clés (finances, protection des renseignements</p>	<p>Julie Lalonde Goldenberg, directrice générale, Direction du développement et de la gestion des partenariats, Direction générale des services aux citoyens</p>

personnels, mesure du rendement, surveillance et rapports) et sera entièrement mise en œuvre d'ici 2022.	
<b><u>RAYONNEMENT</u></b>	
<b><u>Stratégie de rayonnement élargi de la région de l'Ouest et des Territoires</u></b> <p>La Direction de la transformation, des services ruraux et éloignés et des partenariats de la région de l'Ouest et des Territoires a élaboré une stratégie de rayonnement élargi, un plan exhaustif qui a doublé la portée de Service Canada dans les communautés les plus éloignées et les plus isolées de la région de l'Ouest et des Territoires. En collaboration avec les directeurs de secteur et les gouvernements autochtones, et grâce à l'information sur le marché du travail, la stratégie a mené à la création de 126 nouveaux points de service, qui desservent 300 000 clients dans un rayon de 50 km de leur domicile, ce qui a entraîné 9 000 interactions avec des clients vulnérables. Les renseignements sur les partenariats et les projets pilotes, maintenant recueillis dans un point central, seront utilisés pour déterminer la transférabilité au-delà des frontières provinciales et territoriales.</p>	Jonathan Andrews Directeur général, Transformation, Services ruraux et éloignés, Partenariats, Direction générale des services aux citoyens, région de l'Ouest et des Territoires
<b><u>DÉVELOPPEMENT</u></b>	
<b><u>Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) : Prestation améliorée du programme de prêts et bourses aux étudiants</u></b> <p>Depuis avril 2018, les nouveaux étudiants à temps plein peuvent faire valider leur identité et présenter leur entente de prêt en ligne plutôt que de visiter les comptoirs postaux désignés de Postes Canada. Le 10 juin 2019, d'autres améliorations ont été apportées pour étendre ce service aux étudiants à temps partiel, rendre le site Web convivial pour les appareils mobiles, et offrir des services en ligne de validation d'identité ainsi que de nouveaux services électroniques à environ 1,6 million d'étudiants/emprunteurs qui disposent actuellement d'un compte de prêt. Parmi ces nouveaux services, on peut citer la mise à jour du profil et des renseignements bancaires, ainsi que l'établissement d'un lien vers le site Web de leur institution financière pour leur permettre d'effectuer un paiement. Des travaux sont en cours pour lancer d'autres services en ligne cet automne, y compris plus d'information et d'outils liés au remboursement.</p> <p>Des travaux de planification préliminaire sont également en cours pour préparer l'intégration de l'administration en arrière-plan du programme d'aide financière aux étudiants du Manitoba (versement, gestion des comptes et remboursement) au PCPE.</p>	Gerd Reicker; Directeur, PCPE, Direction générale de l'apprentissage  Dominic Demers; Directeur, Exécution des programmes, Direction générale de l'apprentissage
<b><u>Plan de transformation des services</u></b>	Tammy Bélanger,

<p>En 2017-2018, EDSC a commencé à mettre en œuvre le Plan de transformation des services (PTS) – une feuille de route pour la transformation et la modernisation des services offerts par EDSC. Les avancées suivantes ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En décembre 2018, un projet pilote des services mobiles et de liaison avec les communautés a été réalisé, projet portant sur l'utilisation de la technologie satellitaire dans les communautés où l'accès aux services est limité en raison de problèmes de connectivité. Ces outils permettront d'améliorer la prestation des services par les agents de liaison dans les régions nordiques et éloignées.</li> <li>• 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 l'expérience client. En juin 2019, plus de 3 636 clients étaient servis virtuellement à partir de dix bureaux d'accueil.</li> <li>• Une nouvelle application mobile pour la recherche d'emploi dans Guichet-Emplois a été lancée. Au 31 juillet 2019, on dénombrait plus de 223 000 téléchargements sur les appareils iOS et Android (560 nouvelles installations par jour en moyenne). Les travaux d'harmonisation de l'application mobile avec l'application Web sont en cours. This includes: 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 2020, 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.</li> <li>• Depuis avril 2018, EDSC a mobilisé plus de 16 950 personnes (1 200 employés et 15 750 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.</li> <li>• EDSC a publié en juin 2019 un guide des politiques axé sur la clientèle, qui renferme une compilation de leçons tirées des consultations en personne, ainsi que les pratiques exemplaires, les ressources et les outils obtenus grâce à une vaste mobilisation au sein d'EDSC et d'autres ministères. Ce guide renforcera la capacité de faire participer les clients à la conception des politiques relatives aux programmes et aux services, et améliorera l'expérience de mobilisation des clients.</li> </ul> <p>Des efforts sont en cours pour élaborer le modèle d'exploitation visant les cibles de service d'EDSC afin de définir son état futur pour aider à orienter le processus de transformation. Ce</p>	<p>Directrice générale, Planification, conception et surveillance de la transformation, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
--	--

<p>travail exigeait de déterminer ses clients, ses partenaires, ses canaux et ses services, ainsi que les fonctions opérationnelles nécessaires pour assurer la prestation à l'avenir. Il s'agissait aussi de procéder à des évaluations des lacunes de l'état actuel par rapport à l'état futur afin de formuler des recommandations sur la façon d'engager la transition vers l'état futur. Les domaines d'intérêt actuels sont entre autres la gestion de l'expérience client, la gestion de la transformation, la gestion des canaux et la gestion des données et de l'analytique.</p>	
<p><b><u>Modernisation de la distribution des prestations (MDP)</u></b></p> <p>Au cours de l'année écoulée, EDSC a réalisé des progrès importants en ce qui concerne la définition du programme de modernisation de la distribution des prestations (MDP) tout en jetant les bases d'une transition réussie vers la mise en œuvre (prévue pour l'automne 2020).</p> <p>Service Canada met en œuvre une approche d'approvisionnement non traditionnelle qui consiste à créer un écosystème de fournisseurs appelé le Groupe de travail des fournisseurs qualifiés, plutôt que de travailler avec un seul fournisseur. S'appuyant sur les pratiques exemplaires de l'industrie et approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor, Services partagés Canada et Services publics et Approvisionnement Canada, cette approche vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fournir des renseignements plus détaillés sur lesquels fonder le choix de la technologie de base, réduisant ainsi le risque de sélection;</li> <li>• éliminer la dépendance à l'égard d'un seul fournisseur pour la mise en œuvre et atténuer le risque de non-exécution par le fournisseur;</li> <li>• positionner le ministère de sorte qu'il travaille en collaboration avec de multiples fournisseurs à la sélection, à la conception, au prototypage et à la mise à l'essai des options de solution avant de verrouiller ou d'attribuer les lots de travail de mise en œuvre;</li> <li>• permettre au Canada de conserver le contrôle sur les décisions en matière de technologie.</li> </ul> <p>Principales réalisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte participation au marché qui a entraîné plus d'une douzaine de soumissions menant à la qualification de sept fournisseurs qui forment le Groupe de travail des fournisseurs qualifiés – trois fournisseurs de technologies de base et quatre intégrateurs de systèmes.</li> <li>• Une collaboration active et positive entre les fournisseurs du Groupe de travail des fournisseurs qualifiés résulte sur des exigences opérationnelles et technologiques plus précises et une demande de propositions plus forte (dont la publication est prévue au début de l'automne 2019). EDSC bénéficie de leur expertise et de leur expérience internationale.</li> <li>• Mobilisation générale des intervenants des ministères partenaires et à tous les niveaux au sein d'EDSC. Par exemple, plus de 130 cadres supérieurs et membres du personnel ont participé à des expositions et à des démonstrations organisées par des fournisseurs en mai et</li> </ul>	<p>John Tadmán, Gestionnaire du programme par intérim, Exécution des grands projets organisationnels, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>juillet 2019 pour démontrer de façon concrète comment les solutions technologiques de base envisagées pourraient moderniser le versement des prestations et améliorer l'expérience des clients et des employés.</p> <p>Les priorités clés sont notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sélection du fournisseur de technologies de base préféré à l'automne 2019, suivie du prototypage par les intégrateurs de systèmes qualifiés. Ce prototypage réduira considérablement les risques en validant les capacités de la technologie de base et l'architecture de l'état cible de la MDP.</li> <li>• Achèvement du plan directeur du programme qui fournira un modèle pour l'avenir du versement des prestations, ainsi que les capacités qu'offrira le programme MDP au cours de son cycle de vie pluriannuel.</li> </ul>	
<p><b><u>Solution de centre de contact hébergé</u></b></p> <p>EDSC met en œuvre une solution d'hébergement des centres de contact (SHCC) consistant en une technologie des centres d'appels 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 trois centres d'appels vers la plateforme de la SHCC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le site pilote d'EDSC pour la SHCC, soit InfoService national (ISN), le 17 août 2018.</li> <li>• Le centre d'appels pour les employeurs, le 28 octobre 2018;</li> <li>• Le centre d'appels du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, le 11 mai 2019.</li> </ul> <p>EDSC travaille en étroite collaboration avec Services partagés Canada et IBM pour poursuivre la migration des centres d'appels d'EDSC jusqu'en 2019-2020. EDSC termine les activités de conception et d'élaboration en vue de la migration future des centres d'appels de l'assurance-emploi (AE).</p>	<p>Trevor Milne, Directeur général, Direction des centres d'appels, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Canada Pension Plan (CPP) and Service Improvement Strategy</u></b></p> <p>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>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</p>	<p>Megan Kennedy, Directrice générale, Exécution des grands projets, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>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"> <li>• Mise en œuvre d'une trousse du PPIRPC le 29 mars 2019, afin que les clients, les organisations tierces et les professionnels de la santé aient facilement accès à un aperçu des prestations d'invalidité du RPC, les étapes requises pour remplir une demande, un diagramme interactif servant à déterminer l'admissibilité et de l'information sur les prestations connexes.</li> <li>• Lancement d'un modèle amélioré de résumé des décisions relatives aux prestations d'invalidité du RPC en format électronique en juin 2019, à l'appui du réseau de traitement des demandes de prestations d'invalidité. Cette initiative vise à simplifier la documentation à l'appui des décisions du PPIRPC. Les futures fonctions interactives devraient accroître l'efficacité du traitement et réduire la saisie manuelle des données.</li> <li>• Des activités de mise à l'essai et de préparation sont en cours en vue du lancement d'une application en ligne du PPIRPC à l'automne 2019.</li> </ul>	
<p><b><u>Stratégie d'amélioration des services – Sécurité de la vieillesse (SV)</u></b></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. Des activités de mise à l'essai et de préparation sont en cours en vue du lancement d'une application en ligne de la SV et du Supplément de revenu garanti (SRG) à l'automne 2019.</p>	<p>Megan Kennedy, Directrice générale, Exécution des grands projets, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Gestion intégrée des services</u></b></p> <p>Faisant partie intégrante du processus de transformation d'EDSC, la Gestion intégrée des services (GIS) a aligné son cadre sur le nouveau modèle d'exploitation visant les cibles de service et ses fonctions opérationnelles :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestion des canaux;</li> <li>2. Capacité du réseau et gestion de la capacité;</li> <li>3. Qualité et rendement;</li> <li>4. Gestion de contenu.</li> </ol> <p>Au cours des 18 derniers mois, la GIS a favorisé le développement des fonctions intégrées dans des domaines clés, grâce à un leadership conjoint avec les directions générales et les régions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration et début de la mise en œuvre d'une stratégie ministérielle de gestion intégrée des canaux – une stratégie qui décrit l'évolution future de la façon dont les Canadiens</li> </ul>	<p>Russell Egan, Directeur général, Gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>peuvent communiquer avec le Ministère pour obtenir des services (p. ex., en personne, en ligne, par téléphone).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition d'un nouveau cadre intégré de mesure du rendement pour EDSC, à l'aide du cadre du tableau de bord équilibré – une méthodologie qui repose sur la notion fondamentale de rapports équilibrés et de surveillance ciblée des indicateurs clés qui reflètent la complexité interne et externe d'EDSC.</li> <li>• Définition d'un nouveau cadre de qualité intégré d'EDSC qui présente ce qu'il faut faire pour assurer une approche uniforme afin d'assurer et d'améliorer continuellement la qualité à l'aide d'un processus de pratiques exemplaires recommandées par l'Association internationale de sécurité sociale.</li> <li>• Description de l'avenir de la gestion de la charge de travail au Ministère et élaboration d'une proposition pour mettre à l'essai une charge de travail intégrée dans les « centres de prestation de services » qui vise à intégrer la prestation des avantages par l'entremise d'un agent qui travaille initialement à la fois aux appels et au traitement des charges de travail.</li> <li>• 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.</li> <li>• Prise en charge de la gestion de contenu, une source unique qui fournit des renseignements opérationnels clairs et normalisés aux clients, aux intervenants et aux employés.</li> </ul> <p>Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2019-2019 et par la suite.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Valorisation et partage</b></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;"><b>Personne-ressource</b></p>
<p><b><u>Numéros d'assurance sociale pour les enfants pris en charge</u></b></p> <p>EDSC/Service Canada a mis au point un modèle unique de prestation de services pour appuyer le traitement et la délivrance efficaces des numéros d'assurance sociale pour les enfants pris en charge. Ce processus a été conçu pour permettre aux enfants pris en charge en Alberta d'avoir accès à un certain nombre de prestations fédérales et provinciales, notamment les régimes enregistrés d'épargne-études, le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études. Bien que cette approche ait été d'abord élaborée et mise à l'essai avec le ministère de l'Alberta, il est possible d'imiter le modèle dans d'autres administrations pour les enfants pris en charge. Des pourparlers sont en cours entre la région de l'Ouest canadien et des Territoires de Service Canada et les gouvernements de la Colombie-Britannique, de la</p>	<p>Jonathan Andrews Directeur général, Transformation, Services ruraux et éloignés, Partenariats, Direction générale des services aux citoyens, région de l'Ouest et des Territoires</p> <p>Aileen Pangilinan, Directrice, Conception des programmes, Programme canadien</p>



<p>Saskatchewan et du Manitoba afin de déterminer s'ils ont des besoins semblables pour assurer les meilleurs résultats possible pour les enfants pris en charge.</p>	<p>pour l'épargne-études, Direction générale de l'apprentissage</p>
<p><b><u>Innovation et collaboration</u></b>  Service Canada, région de l'Atlantique, apporte son soutien et participe à un concours d'étude de cas intergouvernemental collaboratif, dans le cadre duquel les employés fédéraux, provinciaux et municipaux se réunissent pour trouver des solutions novatrices à des questions stratégiques complexes qui touchent les Néo-Écossais. L'initiative de renforcement des politiques offre une expérience de perfectionnement professionnel unique où les fonctionnaires acquièrent de l'expérience de réseautage et établissent des liens avec les employés et les cadres supérieurs grâce à la collaboration. Le concours donne également aux ministères l'occasion de demander à un groupe de personnes ambitieuses, diverses et neutres d'élaborer une analyse de politique et de proposer une solution à leur défi.</p> <p>GoverNEXT, le Réseau des futurs leaders de la Nouvelle-Écosse et l'Institut d'administration publique du Canada (Nouvelle-Écosse) ont été partenaires dans la mise en œuvre du concours d'études de cas Policy Hack 2019 intitulé « Imagine, Innovate, Impact ». Cette année, les cas ont porté sur : l'accroissement du recrutement d'étudiants dans la fonction publique fédérale; l'abordabilité des services de garde; les fonctionnaires de la défense au-delà d'un seul choix de carrière; la modernisation de la réglementation; l'accroissement de la sécurité accrue; la communication des possibilités de participation; les services à domicile aux enfants handicapés; le bien-être communautaire; le réseautage virtuel; les options de rechange pour les services financiers.</p>	<p>Ian James  Directeur exécutif,  Direction générale des services stratégiques, Région de l'Atlantique</p>
<p><b><u>Recherche et collaboration</u></b>  À la suite de la réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) responsables des services sociaux qui a eu lieu les 23 et 24 avril 2019, il a été convenu de charger le Comité FPT sur la recherche et l'information sur le développement social : a) de discuter des besoins FPT en données, de faire des recherches sur les données disponibles et d'élaborer des scénarios d'utilisation possible des données; b) d'examiner les processus actuels de partage des données et déterminer les secteurs à améliorer; c) de faire rapport aux ministres FPT sur l'avancement de ces travaux.</p> <p>Ce travail a commencé avec la création d'un groupe de travail FPT chargé d'examiner trois questions : la situation actuelle, les besoins en matière de partage des données au cours des cinq prochaines années, ainsi que les pratiques exemplaires et l'innovation. On s'attend à ce qu'une ébauche de plan de travail soit élaborée pour le début de l'automne 2019, et que la réponse provisoire soit prête à être communiquée vers la fin de l'année civile.</p>	<p>Patrick Bussière, Directeur, Division de la recherche sociale, Direction de la politique sociale, Direction générale de la politique stratégique et de service</p>

<p><b><u>Liaison externe conjointe</u></b></p> <p>Le personnel de liaison de la région de l'Ouest canadien et des Territoires cherche toujours des occasions d'améliorer l'expérience de ses clients, surtout dans les collectivités éloignées et isolées. L'une de ces occasions est la liaison conjointe. Les partenariats établis avec d'autres ministères fédéraux et d'autres ordres de gouvernement se sont révélés très fructueux.</p> <p>Depuis 2019-2020, l'Agence du revenu du Canada et Service Canada partagent leurs locaux dans les trois capitales territoriales, et la planification de visites conjointes avec StatCan à Norman Wells (T.N.-O.), Fort Good Hope (T.N.-O.), Mayo (Yn) et Carmacks (Yn) est en cours.</p>	<p>Jonathan Andrews Directeur général, Transformation, Services ruraux et éloignés, Partenariats, Direction des services aux citoyens, région de l'Ouest et des Territoires</p>
<p><b>Enjeux et besoins</b></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><b>Personne-ressource</b></p>
<p><b><u>Partenariat pour la prestation de services</u></b></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>Jonathan Andrews Directeur général, Transformation, Services ruraux et éloignés, Partenariats, Direction des services aux citoyens, région de l'Ouest et des Territoires</p>
<p><b><u>Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) – Promotion du Bon d'études canadien dans les collectivités rurales et éloignées</u></b></p> <p>À l'heure actuelle, le PCEE travaille en consultation et en collaboration avec les diverses régions de Service Canada, y compris par l'entremise du Service de liaison et du soutien avec les collectivités, afin de mobiliser les clients des régions rurales et éloignées. Le PCEE collabore également avec les ateliers communautaires bénévoles de préparation de l'impôt et d'autres organismes communautaires de l'Agence du revenu du Canada afin de mieux rejoindre et soutenir les personnes mal desservies par les institutions financières. Le PCEE cherche des occasions de s'associer à d'autres programmes et services connexes et d'en tirer parti pour atteindre les familles à faible revenu, les peuples autochtones, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes vivant dans des collectivités rurales et isolées.</p>	<p>Aileen Pangilinan; Directrice, Conception des programmes, PCEE, Direction générale de l'apprentissage</p>