

Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (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).

COMPÉTENCE : Agence du revenu du Canada (ARC)		Personne-ressource
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.	Améliorer nos services numériques	Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP).
	Stratégie sur les services numériques et feuille de route En 2019, l'ARC a lancé une nouvelle <i>Stratégie sur les services numériques</i> et <i>Feuille de route</i> qui décrit la façon dont l'Agence abordera l'intégration croissante de la technologie dans sa prestation de services numériques tout en mettant l'accent sur les besoins et les attentes des Canadiens.	
	La Stratégie et la Feuille de route définissent les priorités en matière de services numériques en fonction des besoins et des attentes des clients qui ont été recueillis au moyen d'une analyse détaillée et de la validation de la rétroaction des clients. Elles définissent également l'infrastructure et les priorités organisationnelles nécessaires pour offrir l'expérience de services numériques faciles et transparents auxquels les Canadiens attendent d'un service fiscal de renommée mondiale.	
	Robots conversationnels et technologies de services activés par la voix L'ARC étudie la possibilité d'utiliser de nouvelles technologies liées à l'intelligence artificielle (IA) comme les robots conversationnels et les dispositifs à commande par fréquences vocales (p. ex., Google Assistant, Alexa d'Amazon). Lorsqu'elles sont intégrées aux modes de prestation de services actuels de l'ARC, ces technologies peuvent répondre aux demandes des Canadiens qui veulent des moyens améliorés, plus rapides et plus faciles pour communiquer avec l'ARC.	
	En mars 2019, l'ARC a lancé son premier robot conversationnel hébergé sur le nuage en version bêta, Charlie. Charlie offre des réponses prédéfinies à une variété de questions pour le sujet choisi, et les premiers résultats sont prometteurs. Charlie a répondu à plus de 40 000 questions depuis son lancement initial, et les commentaires nous indiquent qu'il prévoyait les questions les plus courantes pour les utilisateurs. En s'appuyant sur ce projet-pilote, une série d'essais est prévue pour 2019-2020, ce qui permettra une exploration progressive de l'intégration de la technologie et du contenu aux services numériques existants.	
	Lancement d'un environnement bêta pour les utilisateurs externes En juillet 2019, l'ARC a publié son tout premier environnement bêta. Il s'agit d'une zone distincte et contrôlée de l'environnement de production qui permet à l'Agence d'évaluer	

- Auparavant, les appelants devaient attendre le prochain agent disponible au centre d'appels qu'ils avaient rejoint. Maintenant, les appels sont acheminés à l'échelle nationale au prochain agent disponible, dans l'ensemble du pays.

Améliorer la diffusion externe à tous les Canadiens

Amélioration des services dans le Nord

En février 2019, trois nouveaux centres de services du Nord (CSN) ont ouvert leurs portes à Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit. Ces centres de services améliorent le soutien offert aux résidents des territoires, aux collectivités autochtones et aux entreprises. En plus de maintenir une présence physique dans les territoires tout au long de l'année, l'ARC élargit ses activités dans le cadre des programmes de visibilité, du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBML) et des agents de liaison. Entre le 11 février 2019 et le 31 mai 2019, 1475 personnes ont reçu de l'aide dans le cadre d'activités de visibilité, de visites sans rendez-vous aux CSN et de rendez-vous en personne.

Partenariat de services aux Autochtones avec Service Canada

Le Programme de visibilité de l'ARC a permis de collaborer avec Service Canada pour effectuer des visites en personne dans 669 collectivités autochtones au total entre avril 2018 et mars 2019. 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 ou de rester admissible aux prestations et crédits, et le PCBML.

Facilitation de la procédure de déclaration de revenus

- Le service **Produire ma déclaration** permet aux Canadiens admissibles à revenu faible ou fixe de transmettre leur déclaration au téléphone en répondant à une série de questions au moyen d'un service automatisé. En 2019, 1,28 million de Canadiens ont été invités à utiliser le service pour recevoir leurs crédits et leurs prestations.
- **L'envoi direct de la trousse d'impôt sur le revenu nouvelle et améliorée** à 1,7 million de particuliers qui ont produit leur déclaration sur papier l'année précédente garantit que les déclarants sur papier auront ce dont ils ont besoin pour produire leur déclaration de revenus et de prestations de 2019, dans un format clair et facile à utiliser, et que personne n'est laissé pour compte à mesure que les services numériques progressent.
- 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. Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2019, plus de 11,6 millions

Robert Greene
Directeur général,
Direction des
déclarations des
particuliers
(Silvano Tocchi, membre
du CPSSP).

	<p>de particuliers ont utilisé le service. L'ARC continue d'améliorer ce service grâce à de nouveaux types de renseignements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le service ADC express permet aux particuliers de consulter leur avis de cotisation dans leur logiciel tout de suite après la production. En août 2019, plus de 655 000 avis avaient été consultés par l'entremise du service. • 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. En août 2019, plus de 254 000 particuliers ont utilisé le service cette année. 	
<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.</p>	<p>Améliorer l'expérience client dans nos services numériques</p> <p>Restructuration des portails en ligne sécurisés (SPR) avec conceptions optimisées axées sur l'utilisateur Ce projet est une initiative pluriannuelle qui fusionnera les portails en ligne sécurisés actuels – Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client – en un portail unique, moderne, novateur et axé sur l'utilisateur. En appliquant des principes de conception axés sur l'utilisateur, le nouveau portail unique sera facile à apprendre, facile à mémoriser, facile à utiliser sur n'importe quel appareil et il tolérera les erreurs.</p> <p>En incluant de nombreux essais par les utilisateurs au moyen de multiples itérations, les « tâches » des utilisateurs sont simplifiées grâce à des processus simplifiés dans les portails. Pour octobre 2019, le processus de paiement dans Mon dossier et Mon dossier d'entreprise sera intégré à la consultation des soldes des comptes, à la production des déclarations, et plus encore. La page d'accueil de Mon dossier d'entreprise sera remaniée et mettra en œuvre une page de profil d'entreprise qui ressemble à la page de profil de Mon dossier. En mai 2020, il y aura un nouveau processus de présentation des documents, suivi de la deuxième phase de la tâche de paiement en octobre 2020.</p> <p>Initiative de suivi des progrès L'outil de suivi des progrès fournira aux Canadiens un service de suivi libre-service qui reflète le cheminement du client depuis le moment où sa demande est présentée jusqu'au moment où une réponse finale est fournie. Le service permettra à l'utilisateur de savoir avec certitude que son dossier a été reçu, qu'il progresse et, en fin de compte, qu'il sera achevé. On prévoit que le service de suivi sera disponible dans les portails sécurisés d'ici mai 2021.</p> <p>UnGC L'ARC copréside 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. Des grappes distinctes, dirigées par des ministères clés comme Emploi et</p>	<p>(Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP)).</p>

	<p>Développement social Canada (EDSC), Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), Innovation, Sciences et Développement économique Canada (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>Identité numérique pour les services fédéraux de la Colombie-Britannique L'ARC, EDSC et la province de la Colombie-Britannique (C.-B.) collaborent pour offrir aux Canadiens qui détiennent une BC Services Card avec un accès numérique immédiat aux services et programmes du gouvernement fédéral offerts par l'entremise de Mon dossier de l'ARC et de Mon dossier Service Canada d'EDSC. Les citoyens de la Colombie-Britannique pourront utiliser le même code d'utilisateur et le même mot de passe de la BC Services Card pour ouvrir une session dans Mon dossier et dans Mon dossier Service Canada. Cela permettra de simplifier le processus d'inscription fédéral pour les résidents de la Colombie-Britannique en s'appuyant sur une identité provinciale numérique fiable, approuvée et fondée sur la conformité de la Colombie-Britannique au Cadre de fiabilité pancanadien, plutôt que sur un processus fédéral de validation des justificatifs et de l'identité. Cette initiative est une étape importante vers la création d'un écosystème d'identités numériques qui peut être mis à profit par tous les ministères et organismes du GC et d'autres administrations au Canada.</p> <p>Acte et avis de décès L'ARC et EDSC collaborent afin de trouver des solutions visant à rationaliser et à simplifier le processus actuel d'avis de décès pour les Canadiens.</p>	<p>Heather Daniels, directrice générale, Direction des programmes de prestations (Silvano Tocchi, Membre du CPSSP).</p>
<p>3. <u>Présentation/échange</u> : Existe-t-il des ressources dans votre compétence comme des applications, des processus, etc. que d'autres compétences pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre compétence?</p>	<p>Vérifie.Moi Le service Vérifie.Moi, de SecureKey Technologies, 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, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux. L'ARC a mené une validation de principe avec trois cas d'utilisation :</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. 	<p>(Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (<i>membre du</i> <i>CPSSP</i>).</p>

<p><i>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 d'un contribuable. <p>Le service Vérifie.Moi atteint les objectifs de l'Agence d'améliorer l'expérience client, de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle et d'étendre la portée à de nouveaux clients – tout en veillant également à ce que la vie privée, la sécurité et les préoccupations juridiques aient été abordées. L'ARC examinera sa stratégie d'utilisation élargie des services numériques et une expérience de service numérique plus « de bout en bout » pour les contribuables dans le cadre de sa collaboration avec le SCT pour déterminer si et comment cette innovation s'harmonise avec la vision du gouvernement du Canada en matière de gestion de l'identité numérique.</p> <p>Service d'avis par courriel</p> <p>Ce service a permis de fusionner deux des services précédents de l'ARC : les services Courriel en ligne et Alertes du compte. Ce nouveau service informe maintenant les utilisateurs lorsqu'ils ont du courriel en ligne à afficher dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise, et les informe lorsque des changements importants sont apportés à leur compte. Les utilisateurs qui reçoivent une alerte, mais qui n'ont autorisé aucun changement, sont priés de communiquer immédiatement avec l'ARC, permettant ainsi d'accroître la sécurité de leurs renseignements.</p> <p>Comme environ 26 % des Canadiens sont inscrits pour recevoir des avis par courriel, l'ARC continue de trouver des façons d'augmenter le nombre d'inscriptions à mesure que nous intégrons la nouvelle correspondance. Jusqu'à maintenant, le service Courriel en ligne a permis à l'ARC de réduire la quantité de papier utilisé et d'économiser sur les frais postaux. En date du 31 juillet 2019, notre service a permis de livrer plus de 63 millions de pièces de correspondance à plus de 9 millions de contribuables depuis le lancement du service en 2015.</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>Analyse des données sur les renseignements d'entreprise (RE) et la rétroaction des clients</p> <p>En 2017, l'ARC a lancé des sondages sur la satisfaction de la clientèle dans chacun de ses trois portails en ligne sécurisés. En date du 31 juillet 2019, nous avons reçu plus de 225 000 questionnaires remplis et plus de 194 000 commentaires et suggestions en champ ouvert provenant des trois portails. Ces sondages devraient se poursuivre pendant deux autres années (au moins) pour nous permettre de suivre les tendances et de concevoir et d'offrir des services numériques nouveaux et améliorés.</p>	<p>(Silvano Tocchi, directeur général, Direction des services numériques (membre du CPSSP)).</p>

	<p>Nous avons préparé notre première série de rapports pour chaque portail en lisant et en classant manuellement les commentaires en thèmes de rétroaction des clients. Étant donné que cette approche n'est pas viable à long terme, nous explorons des méthodes pour extraire les données au moyen de diverses technologies et méthodes, car les commentaires ouverts ne se prêtent pas naturellement aux méthodes existantes.</p> <p>À l'heure actuelle, l'ARC souhaite apprendre des membres du CPSSP.</p>	
--	--	--