

## Modèle de partage d'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – Octobre 2017

ADMINISTRATION : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	Contact
<p><b>1. Réalisations</b></p> <p>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>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a réalisé les initiatives suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilité au téléphone du Centre de services à la clientèle (CSC) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Appuyé par les réflexions recueillies dans le cadre de la conception axée sur la personne, IRCC a apporté de petites modifications à son centre d'appel en janvier 2017 qui ont réduit les appels répétés le même jour de 30 %, prouvant qu'un langage plus clair et positif, des mises à jour de l'état des cas plus détaillées et un meilleur suivi des contacts avec les clients sont logiques pour les activités ainsi que les clients.</li> </ul> </li> <li>• Améliorations aux processus pour les clients conjoints de la catégorie famille (CF) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'équipe tigre de la CF a travaillé horizontalement dans le Ministère afin d'examiner les formulaires, les guides, les sites Web, les outils et les processus, d'améliorer l'expérience des clients et d'atteindre des délais de traitement plus courts pour la plupart des demandeurs. Les modifications sont entrées en vigueur en décembre 2016 et en janvier 2017. Subséquemment à un examen de la rétroaction des clients et des intervenants, des mises à jour supplémentaires ont été apportées aux formulaires et aux trousse de demande en juin 2017 afin d'accroître davantage la convivialité et améliorer le service à la clientèle.</li> </ul> </li> <li>• Projet pilote de messages texte (voir les faits saillants pour les détails) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un projet pilote a été mis en œuvre pour que les clients s'inscrivent à la réception d'un message texte dès que leur trousse de demande arrive dans la salle de courrier d'IRCC. La solution mobile est obtenue d'un fournisseur unique par le fournisseur tiers Ulula. Le service est échelonnable à tout processus papier à IRCC et dans l'ensemble du gouvernement du Canada (GC). Le projet pilote a été lancé en janvier 2017.</li> </ul> </li> <li>• Projet de lettres en langage clair <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'objectif du projet est d'examiner les gabarits de lettres d'IRCC envoyées aux clients, les modifiant pour leur contenu, leur précision, leur uniformité, leur ton et le langage clair. Les lettres de parrainage des conjoints à l'immigration de la catégorie de la famille et de résidents temporaires sont achevées.</li> </ul> </li> <li>• Expansion de l'autorisation de voyage électronique (AVE) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'expansion de l'AVE a été officiellement lancée le 1<sup>er</sup> mai afin de permettre aux ressortissants du Brésil, de la Roumanie et de la Bulgarie qui ont détenu un visa canadien au cours des dix dernières années ou qui détiennent en ce moment un visa valide des États-Unis de demander une AVE. La plupart des demandes d'AVE sont finalisées quelques minutes après leur réception au moyen du système de traitement électronique. Pour les demandeurs qui ont besoin d'un traitement manuel, un courriel avec des instructions sera envoyé dans les 72 heures suivant la soumission d'une demande.</li> </ul> </li> </ul>

Michelle Lattimore  
Directrice générale,  
Client Experience  
Immigration, Réfugiés et  
Citoyenneté Canada /  
Gouvernement du Canada  
[Michelle.Lattimore@cic.gc.ca](mailto:Michelle.Lattimore@cic.gc.ca)  
Tel: 613-437-9389

<p><b>2. Priorités</b></p> <p>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>Nos principales priorités pour les 12 à 36 prochains mois comprennent les suivantes :</p> <p><b>1. Améliorer les services existants</b>  <i>Initiatives visant à améliorer les services existants en les rendant plus rapides et plus conviviaux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Clarifier les détails de traitement et les renseignements sur l'état des demandes pour les <u>réfugiés réinstallés</u> et les <u>parrains</u> en simplifiant les formulaires, les guides et le contenu du site Web ainsi que lancer (selon les décisions en matière de financement interne) une unité de la résolution de problèmes et un portail de réinstallation en ligne.</li> <li>b) Améliorer la prestation de services de <u>parrainage du conjoint</u> en mettant à jour les outils de demande et en respectant la norme de service de 12 mois.</li> <li>c) Améliorer la prestation de services <u>d'aide familial</u> en mettant en œuvre un plan de réduction des arriérés et en clarifiant les délais de traitement.</li> </ul> <p><b>2. Mettre à l'essai des approches nouvelles et novatrices</b>  <i>Mettre à l'essai des approches nouvelles et novatrices pour développer l'économie canadienne par l'immigration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mettre en œuvre la Stratégie en matière de compétences mondiales en lançant une voie de service consacrée et en mettant en œuvre un traitement sur deux semaines.</li> <li>b) Mettre en œuvre le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique en lançant des programmes à l'intention des diplômés avec des compétences intermédiaires, avec des compétences élevées et internationaux.</li> </ul> <p><b>3. Meilleur engagement auprès des clients</b>  <i>Reconnaître que les services que nous fournissons touchent certaines des plus importantes décisions et certains des plus importants jalons dans la vie de nos clients et communiquer avec eux afin d'améliorer l'expérience des clients</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Relever les aspects délicats avec les clients afin d'obtenir des idées en lançant un défi de conception de réinstallation, un nouveau Comité consultatif sur l'expérience des clients et (selon les décisions en matière de financement interne) un site Web public pour mobiliser les clients dans l'élaboration d'outils.</li> <li>b) Concevoir des prototypes et expérimenter afin de mettre à l'essai de nouvelles façons de faire les choses en menant des projets pilotes sur les idées du défi de conception de la citoyenneté, en élargissant le projet pilote de « texte à partir de la salle de courrier » et en mettant à l'essai de nouvelles interventions dans les programmes de réinstallation.</li> <li>c) Offrir un soutien personnalisé et significatif aux clients en améliorant la lisibilité du site Web et la fonctionnalité des paiements en ligne, en améliorant les renseignements sur l'état des cas en ligne dans Mon dossier, en facilitant l'accès pour les clients aux agents du centre d'appels et en élaborant une vision de transformation pour l'expérience des services à la clientèle.</li> </ul>	<p>Michelle Lattimore  Directrice générale,  Client Experience  Immigration, Réfugiés et  Citoyenneté Canada /  Gouvernement du Canada  <a href="mailto:Michelle.Lattimore@cic.gc.ca">Michelle.Lattimore@cic.gc.ca</a>  Tel: 613-437-9389</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>3. <u>Présentation/partage :</u></b>  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? (cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)</p>	<p>IRCC a relevé un aspect délicat avec les clients où il y avait un écart important (1 mois) entre la réception d'une demande de parrainage et l'accusé de réception du Ministère. L'accusé de réception comprend une vérification de l'exhaustivité. Afin de réduire l'anxiété des clients, IRCC a lancé un projet pilote qui utilise les messages texte par lequel les clients inscrits reçoivent un message texte dès que leur trousse de demande arrive dans la salle de courrier d'IRCC. IRCC effectue une enquête de la satisfaction en parallèle au projet pilote. On prévoit qu'un tel service pourrait être échelonné à tout processus papier dans l'ensemble du GC, y compris lorsque des renseignements supplémentaires sont demandés.</p>	<p>Michelle Lattimore  Directrice générale,  Client Experience  Immigration, Réfugiés et  Citoyenneté Canada /  Gouvernement du Canada  <a href="mailto:Michelle.Lattimore@cic.gc.ca">Michelle.Lattimore@cic.gc.ca</a>  Tel: 613-437-9389</p>
<p><b>4. <u>Questions et besoins</u></b>  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>À déterminer</p>	<p>Michelle Lattimore  Directrice générale,  Client Experience  Immigration, Réfugiés et  Citoyenneté Canada /  Gouvernement du Canada  <a href="mailto:Michelle.Lattimore@cic.gc.ca">Michelle.Lattimore@cic.gc.ca</a>  Tel: 613-437-9389</p>