

## Modèle de diffusion de l'information du CPSSP – Octobre 2017

| <b>COMPÉTENCE : Emploi et Développement social Canada (EDSC) et Service Canada</b>  |  | <b>Personnes ressources</b>  |
|---|--|--|
| <p><b>1. Réalisations</b><br/>Présenter brièvement les réalisations, le progrès ou les jalons considérables de la prestation de service atteints dans votre administration au cours des derniers 6 à 12 mois.</p> | <p><b><u>Plan de transformation des services</u></b><br/>Le plan de transformation des services est une feuille de route pluriannuelle conçue pour appuyer la réalisation des engagements au sein du gouvernement du Canada et des stratégies de services d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) ainsi que pour répondre aux recommandations formulées dans le cadre de l'examen de la qualité des services (EQS) d'assurance-emploi (AE).</p> <p>La plan a été conçu conjointement avec des employés dans l'ensemble du ministère et mis à l'essai auprès de clients afin de lui donner une structure visant à offrir de vraies solutions à valeur élevée aux Canadiens à court terme (à l'intérieur de 18 mois), moyen terme (de 18 à 36 mois) ainsi qu'à long terme (de 3 à 5 ans).</p> <p><b><u>Avis électronique « Alertez-moi »</u></b><br/>Le lancement des multisystèmes d'AE du printemps 2017 a offert le service d'avis électronique Alertez-moi dans le cadre du projet Amélioration des systèmes d'automatisation d'assurance-emploi et du service aux clients (ASAAESC)</p> <p>Ce service, hébergé dans Mon dossier Service Canada (MDSC), offre aux clients de l'AE des messages et un service d'avis (Alertez-moi) améliorés qui sont harmonisés aux initiatives conçues pour offrir un service numérique efficace et efficient centré sur le client.</p> <p><b><u>Relevé d'emploi sur le Web (RE Web)</u></b><br/>En octobre 2016, le Ministère a mis en œuvre Relevé d'emploi sur le Web (RE Web), une fonction de rétroaction de l'utilisateur permettant aux employeurs d'émettre des commentaires et des suggestions dans le but d'améliorer leur expérience générale des services de RE Web (c'est-à-dire, facilité d'utilisation, convivialité, accessibilité, disponibilité et efficacité) en réponse à la rétroaction de l'EQS AE. Les rétroactions recueillies entre le mois d'octobre 2016 et le mois de mars 2017 ont éclairé les améliorations du RE Web mis en œuvre dans le cadre du lancement des multisystèmes du printemps 2017.</p> <p><b><u>Inscription automatique à la Sécurité de la vieillesse (SV)</u></b><br/>Les premières phases de l'inscription automatique ont été mises en œuvre avec succès en ce qui concerne la pension de base de la SV, éliminant le besoin que les personnes âgées fassent une demande et automatisant ainsi pleinement l'attribution de leurs prestations. Environ 60 % des prestataires de la SV reçoivent désormais automatiquement leur pension de base de la SV. Jusqu'à présent, le Ministère a envoyé plus de 600 000 lettres</p> | <p>Jason Choueiri, directeur général, planification de la transformation, prestation et surveillance, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Ron Meighan directeur général, Traitement des prestations de l'assurance-emploi, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Ron Meighan directeur général, Traitement des prestations de l'assurance-emploi, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Megan Kennedy directrice générale, surveillance des programmes de RPC et de la SV, Direction</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>d'inscription automatique aux personnes concernées, éliminant ainsi leur besoin de présenter la demande de leur pension de base de la SV et automatisant l'attribution de leurs prestations.</p> <p>La troisième phase a commencé en janvier 2017 et comprend la migration de systèmes existants de SV à la même plateforme que la Régime de pensions du Canada (RPC) ainsi que la mise en place d'une série de services électroniques axés sur la clientèle. Cette phase prendra fin d'ici juin 2019.</p> <p><b><u>Boîte à outils de la SV</u></b><br/>En février 2017, le Ministère a commencé à élaborer et à mettre à l'essai une boîte à outils du Programme de la SV afin d'aider les tiers à appuyer les Canadiens à comprendre et à présenter une demande de prestation de SV. Les premières rétroactions des participants ont confirmé que plus de 60 % d'entre eux ont trouvé la boîte à outils très utile à leur compréhension du Programme de la SV. Au cours de l'année, le Ministère établira des partenariats avec les organisations ciblées dans le but d'éveiller les consciences au sujet du Programme de la SV grâce à la stratégie de sensibilisation ciblée de la Direction générale de Services aux citoyens. Cette activité comprendra la distribution de la boîte à outils du Programme de la SV aux organisations choisies.</p> <p><b><u>Mise à l'essai du processus intégré de présentation des demandes de prestations à la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Supplément de revenu garanti (SRG)</u></b><br/>Le Ministère a également élaboré une demande de SV et de SRG intégré pour veiller à ce que les personnes soient conscientes des deux assurances et s'y inscrivent le plus tôt possible, éliminant ainsi le besoin de présenter deux demandes distinctes (l'une pour la pension de la SV et une demande distincte pour le SRG). La mise à l'essai du processus intégré de présentation des demandes a été lancée le 24 mai 2017. En date de juillet 2017, 1 135 demandes ont été distribuées. Une analyse détaillée des résultats devrait être prête pour l'automne 2017.</p> <p><b><u>Application en ligne Ma retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)</u></b><br/>En juin 2015, le Ministère a lancé une application en ligne pour les prestations de retraite du RPC et, en date de juillet 2017, environ 165 449 clients avaient utilisé cette application.</p> <p>Le Ministère suit un plan détaillé de communication, de marketing et de sensibilisation dans le but d'encourager davantage les clients à utiliser les services en lignes pour présenter la demande de leurs prestations de retraite du RPC.</p> <p><b><u>Projet pilote de prestation de services avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO)</u></b><br/>Service Canada et le GTNO ont établi un partenariat dans le but de lancer un projet pilote</p> | <p>générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Megan Kennedy<br/>surveillance des programmes de RPC et de la SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Megan Kennedy<br/>directrice générale, surveillance des programmes de RPC et de la SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Barbara Curran<br/>directrice générale, RPC et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Peter Boyd,<br/>directeur général</p> |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>de prestation de services d'une durée de 12 mois qui offrira plus de services en personne pour les habitants des Territoires du Nord-Ouest. En vertu de cette entente, le personnel du GTNO a été formé pour offrir une gamme de services généraux aux clients de Service Canada dans trois de leurs centres de services sur leur territoire (Fort Liard, Fort Providence et Tuktoyaktuk).</p> <p>Le projet pilote, qui a officiellement été lancé le 9 janvier 2017, sera évalué aux jalons des 6 mois et des 12 mois. Des facteurs tels que l'efficacité, la rentabilité et la qualité des services seront évaluées. À la suite de l'évaluation au jalon des 12 mois, une décision sera prise quant à la poursuite, la modification ou l'élargissement de l'entente.</p>   | <p>intérimaire, [Direction de l'établissement et de la gestion des partenariats], Direction générale des services aux citoyens</p>   |
| <p><b>2. Priorités</b><br/> Décrivez brièvement les <b>priorités et initiatives de prestation de services</b> que l'organisation perçoit comme <b>principales au cours des 12 à 36 prochains mois</b>.</p> | <p><b><u>Modernisation du versement des prestations</u></b><br/> La modernisation du versement des prestations (MVP) transformera la prestation de programmes de prestations prévues par la loi (AE, RPC et SV) offerts par Service Canada grâce à l'établissement d'une plateforme commune. La MVP sera d'abord orientée vers l'AE en élargissant le libre-service de la clientèle et l'automatisation, en simplifiant les processus opérationnels, en écartant les risques associés à la TI vieillissante et en étudiant les modifications de politiques et législatives pour simplifier la prestation de services dans le but d'offrir des services axés sur la clientèle. En tirant parti du travail réalisé à court terme grâce aux stratégies d'amélioration des services (voir ci-dessous), la MVP renforcera des capacités améliorées au fil du temps grâce à une approche de mise en œuvre par étape, à commencer par l'AE.</p> <p><b><u>Stratégie d'amélioration des services du RPC</u></b><br/> La stratégie d'amélioration des services du RPC transformera la prestation de programme pour le RPC et le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PRIRPC) grâce à des processus normalisés, simplifiés et automatisés, à au processus décisionnel et à la gestion de la charge de travail améliorées ainsi qu'aux services électroniques améliorés (y compris des applications en ligne). En plus des avancées technologiques, la prestation de service et la responsabilité à l'égard des Canadiens seront améliorées grâce au renforcement des normes de services, veillant ainsi à ce que le rendement et les résultats satisfassent aux attentes.</p> <p><b><u>Révision des normes de service</u></b><br/> Les normes de service jouent un rôle central dans l'établissement et l'orientation d'une culture d'excellence de gestion des services. Elles aident à déterminer clairement les attentes pour les clients et à favoriser l'amélioration continue de services. Le Ministère effectué une révision des normes du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PRIRPC) et mis en œuvre ses nouvelles normes de service en octobre 2016. Dans le cadre de l'amélioration continue des services du ministère, en avril 2017, la révision des normes de services de l'AE a été lancée avec comme objectif d'établir des normes de service transparentes pour le versement des prestations d'AE afin de veiller à ce que les Canadiens aient rapidement accès aux prestations auxquelles ils</p> | <p>Fred Begley<br/> directeur général intérimaire, modernisation du versement des prestations, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Megan Kennedy<br/> directrice générale, surveillance des programmes du RPC et de la SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Ron Meighan<br/> directeur général, Traitement des prestations de l'assurance-emploi, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>ont droit. La révision devrait être terminée d'ici le mois de mars 2018. Le Ministère effectuera aussi la révision des normes de service du RPC et de la SV qui mèneront à de nouvelles normes de services du RPC et de la SV qui seront équilibrées sur le plan des attentes des clients et de la faisabilité opérationnelle.</p> <p><b><u>Stratégie d'amélioration des centres d'appels</u></b><br/> La Stratégie d'amélioration des centres d'appels créera des gains d'efficience et améliorera l'expérience de la clientèle en mettant en œuvre des améliorations permanentes visant à réduire la demande d'appels, accroître l'accessibilité et appuyer les exigences de financement à venir du réseau. Dans le cadre de cette stratégie, le Ministère mettra en œuvre une Solution de centres d'appels hébergés (SCAH), un système de téléphonie moderne et bénéficiant d'un soutien et qui offre des fonctionnalités améliorées pour appuyer les exigences opérationnelles à venir du ministère.</p> <p><b><u>Initiative sur les dossiers électroniques</u></b><br/> L'initiative sur les dossiers électroniques offrira des services de portail à guichet unique vers les programmes d'EDSC tout en veillant à l'évolutivité pangouvernementale. Emploi et Développement social Canada offre déjà des services électroniques par l'entremise des dossiers électroniques. Cependant, la fonctionnalité est ajoutée pour les services ministériels prioritaires. Les nouvelles fonctionnalités comprendront des avis électroniques et un centre de messagerie afin que les clients puissent recevoir des renseignements à jour concernant leurs demandes.</p> <p><b><u>Désignation de sexe</u></b><br/> Emploi et Développement social Canada est parvenu à un accord important devant la Commission canadienne des droits de la personne en ce qui concerne la pratique consistant à recueillir des renseignements sur le sexe pour le Programme du numéro d'assurance sociale et le registre des numéros d'assurance sociale.</p> <p>Emploi et Développement social Canada a entrepris un examen des politiques opérationnelles faisant intervenir des consultations avec 27 partenaires fédéraux et provinciaux. Le Ministère a cessé de demander des documents en août 2015 afin de modifier la désignation de sexe dans le registre des numéros d'assurance sociale. Il modifie les documents et les procédures du numéro d'assurance sociale à l'intention des clients pour indiquer que le fait de fournir des renseignements concernant le sexe est facultatif et permettra l'utilisation d'une troisième option de désignation de sexe pour répondre à n'importe quelle question relative au genre. Emploi et Développement social Canada continue de participer à des discussions pangouvernementales portant sur les enjeux relatifs à la désignation de sexe. Le Ministère examine sa pratique de collecte de</p> | <p>services</p> <p>Barbara Curran<br/> directrice générale, RPC et SV,<br/> Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Trevor Milne<br/> directeur général, activités des centres d'appels,<br/> Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Michel Laviolette<br/> directeur général, Direction du service numérique, Direction générale des services aux citoyens</p> <p>Anik Dupont,<br/> directrice générale, Direction des politiques et programmes sur l'identité, Direction générale des services d'intégrité</p> |
|--|---|---|

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>données afin de déterminer les cas où il est justifié de demander le sexe d'une personne comme condition pour recevoir des services gouvernementaux ou à d'autres fins valables, telles que pour éclairer les analyses comparatives entre les sexes et l'élaboration de politiques et de programmes.</p> <p><b><u>Gestion des services intégrée (GSI)</u></b></p> <p>L'approche de la GSI évoluera de la façon dont le Ministère mène ses activités en veillant à ce que la prestation de services soit gérée de façon holistique dans l'ensemble des programmes, des directions générales et des réseaux tout en respectant les objectifs et les priorités relatives à la gestion de la clientèle de l'organisation dans son ensemble. Les éléments principaux comprendront la planification intégrée des ressources, la gestion de la charge de travail, la gestion de la qualité ainsi que la déclaration et l'analyse du rendement.</p>  | <p>Russell Egan<br/>directeur général, gestion des services intégrée, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>                                 |
| <p><b>3. <u>Exposition et partage</u></b></p> <p>Votre compétence possède-t-elle <b>des ressources, telles que des applications, des processus ou autres, que d'autres compétences pourraient appliquer ou mettre en œuvre</b> en leur sein?<br/>(Ces renseignements aideront à la planification d'un ordre du jour pour les réunions ultérieures.)</p> | <p><b><u>[Processus du centre de l'accélération]</u></b></p> <p>Le processus [du Centre de l'accélération] a été essentiel à l'élaboration du plan de transformation des services par EDSC. Pendant 16 semaines, et en partenariat avec PricewaterhouseCoopers (PwC), EDSC a conçu le plan de transformation des services de façon conjointe pour mettre en œuvre la stratégie des services d'EDSC.</p> <p>Un processus de création conjointe immersive qui insiste sur la collaboration, la conception axée sur l'humain et l'itération pour accélérer les résultats et le consensus en cinq phase (<i>Découvrir, Définir, Réfléchir, Prototype et Documents</i>) a été essentiel au succès de l'approche du [centre d'accélération].</p> <p>L'approche a adopté une perspective pangouvernementale « horizontale », parcourant le ministère entier plutôt que programme par programme. Elle a mis en correspondance les capacités requises et le modèle de référence de l'architecture opérationnelle du ministère et a directement mobilisé les clients et les intervenants.</p> | <p>Jason Choueiri, directeur général, planification de la transformation, prestation et surveillance, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> |
| <p><b>4. <u>Problèmes et besoins</u></b></p> <p>Décrire brièvement <b>tout problème de prestation de service que vous souhaitez mentionner</b> au Conseil et l'aide que vous pourriez rechercher auprès du CPSSP.</p>   | <p>Service Canada souhaite cerner les possibilités, les approches et les solutions par lesquelles les partenaires provinciaux et territoriaux peuvent aider le Ministère à trouver et à aider les citoyens vulnérables à présenter une demande pour recevoir les prestations du Supplément de revenu garanti.</p>   | <p>Megan Kennedy<br/>directrice générale, surveillance des programmes du RPC et de la SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>             |

