

Modèle de partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (février 2018)

L'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de février 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

ADMINISTRATION : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	Personne-ressource
<p>1. Réalisations</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"> • Amabilité au téléphone du Centre de services à la clientèle (CSC) <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. • Améliorations aux processus pour les clients conjoints de la catégorie famille (CF) <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. • Text message pilot <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 a été développée par un seul fournisseur tiers, à savoir 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 et, en date du 30 septembre 2017, le service n'est plus offert aux nouveaux abonnés. Un sondage auprès des abonnés a été mené et les résultats préliminaires montrent que le projet pilote a été un succès : 97 % des utilisateurs ont trouvé le service d'envoi de messages textes utile. IRCC étudie quelles pourraient être les prochaines étapes de cette initiative. • Projet de lettres en langage clair <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. • Expansion de l'autorisation de voyage électronique (AVE) <ul style="list-style-type: none"> ○ L'expansion de l'AVE a été officiellement lancée le 1er 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. Les demandeurs dont la demande exige un traitement manuel recevront un courriel contenant des instructions dans les 72 heures suivant la présentation d'une demande.

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Journal de voyages <ul style="list-style-type: none"> ○ L'objectif de ce journal est d'offrir aux résidents permanents un outil de suivi des voyages qu'ils peuvent conserver dans leur passeport afin de les aider à remplir, à terme, leur demande de citoyenneté. Cela contribuera à réduire le nombre de refus associé au non-respect de l'exigence de présence effective pour l'obtention de la citoyenneté. • Mise sur pied de la Direction générale de l'expérience client <ul style="list-style-type: none"> ○ La Direction générale a été créée en janvier 2017 dans le cadre de notre engagement d'améliorer continuellement les services offerts à nos clients et de leur offrir une expérience client positive. ○ En avril 2017, la Division de la connaissance des services et de l'expérimentation a été mise sur pied, au sein de la Direction générale de l'expérience client, pour appuyer l'innovation en matière de prestation de services, et ce, en aidant les secteurs de prestation de services externes d'IRCC à appliquer des méthodes, des principes, des techniques et des processus de conception axée sur l'utilisateur dans le cadre de la restructuration des services. 	
<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>Nos priorités en matière de service à la clientèle pour l'exercice 2017-2018 sont les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Améliorer les services existants <i>Initiatives visant à améliorer les services existants en les rendant plus rapides et plus conviviaux</i> <ol style="list-style-type: none"> a) Clarifier l'information sur les délais de traitement et l'état des demandes présentées par <u>les réfugiés réinstallés et les parrains</u> en simplifiant les formulaires, les guides et le contenu du site Web. b) Améliorer la prestation de services de parrainage du conjoint en mettant à jour les outils de demande et en respectant la norme de service de 12 mois. c) Améliorer la prestation de services d'aide familial en mettant en œuvre un plan de réduction des arriérés et en clarifiant les délais de traitement. 2. Mettre à l'essai des approches nouvelles et novatrices <i>Mettre à l'essai des approches nouvelles et novatrices pour développer l'économie canadienne par l'immigration</i> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 internationales. 3. Meilleur engagement auprès des clients <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>Michelle Lattimore Directrice générale, Client Experience Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada / Gouvernement du Canada Michelle.Lattimore@cic.gc.ca Tel: 613-437-9389</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. <p>Les priorités pour 2018-2019 sont en voie d’être déterminées. De plus, IRCC s’affaire à l’élaboration d’une stratégie de services qui sera en vigueur de 2018 à 2021, dans le but de remplacer la stratégie précédente (2015-2018).</p>	
<p>3. <u>Présentation et partage</u></p> <p>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 lancé un groupe de travail, le Comité consultatif sur les outils électroniques, en collaboration avec des experts-conseils et des avocats dans le domaine de l’immigration pour discuter des enjeux et des défis liés à nos services électroniques. Ces personnes sont des représentants rémunérés auxquels nos clients peuvent avoir recours pour demander des services d’immigration. Le groupe de travail, qui fait office de groupe de rétroaction, est chargé de mettre à l’essai les versions alpha et bêta de nouvelles plateformes et d’améliorer celles qui existent déjà. Ses membres peuvent aussi rassembler des exemples lorsque certains outils ne fonctionnent pas et que des exemples précis sont nécessaires pour trouver une solution. Bien que le groupe de travail en soit encore à ses balbutiements, IRCC croit qu’il s’avérera fort utile pour assurer la prestation de services en ligne de grande qualité.</p> <p>IRCC continue d’examiner les programmes et les services en se fondant sur des principes de conception axée sur la personne et en adoptant une perspective comportementale lorsque vient le temps de trouver des solutions aux problèmes existants. Cela signifie de plus en plus une interaction directe avec les clients lorsqu’ils cherchent et mettent à l’essai des solutions aux problèmes existants. Par conséquent, nous devons changer de perspective et examiner nos processus d’un point de vue externe. Bien que nous en soyons encore au stade de développement, nous avons toujours bon espoir que cela aboutira à des améliorations concrètes dans le cas des problèmes récurrents.</p>	<p>Michelle Lattimore Directrice générale, Client Experience Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada / Gouvernement du Canada Michelle.Lattimore@cic.gc.ca Tel: 613-437-9389</p>
<p>4. <u>Difficultés et besoins :</u></p> <p>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>IRCC explore la façon de mesurer la qualité des services. Par le passé, nous nous sommes concentrés sur les mesures de l’efficacité et de la productivité (temps de traitement et taux de réponse aux appels, entre autres). Plus récemment, nous avons adopté des mesures de convivialité (le service est-il rapide, clair, fonctionnel et exempt d’erreurs?). Nous étudions actuellement d’autres paramètres liés à l’expérience client, comme l’accueil, l’assurance, la confiance, la mémoire, la dignité et l’empathie. Le partage de travaux semblables et de leçons apprises serait grandement apprécié.</p>	<p>Michelle Lattimore Directrice générale, Client Experience Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada / Gouvernement du Canada Michelle.Lattimore@cic.gc.ca Tel: 613-437-9389</p>