

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

<b>COMPÉTENCE : Emploi et Développement social Canada (EDSC) et 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>
<p><b><u>Plan pluriannuel de transformation des services</u></b></p> <p>De janvier à septembre 2017, le Ministère a entrepris un processus novateur souple impliquant une cocréation et une conception centrées sur l'humain afin d'élaborer un plan pluriannuel de transformation des services (PTS) qui permettra d'atteindre les objectifs établis dans la stratégie de service d'ESDC. Ce processus collaboratif a réuni un groupe d'employés de l'ensemble du Ministère, ainsi que des ressources du secteur privé, et incluait la participation directe des citoyens afin de créer conjointement des choix de prototypes dans le but d'améliorer l'expérience client et l'expérience de service à l'avenir.</p> <p>En septembre 2017, le Ministère a établi son propre Centre d'accélération. L'installation est utilisée brillamment afin d'offrir un espace de collaboration pour la création conjointe, de faciliter un processus itératif et agile permettant d'encourager l'innovation et la participation des employés et des clients à la recherche de solutions novatrices et à l'amélioration des services.</p> <p>Des mesures sont en cours pour mettre en œuvre le PTS et apporter des améliorations concrètes de service au cours des 18 prochains mois. Le Ministère a déjà rempli une série d'engagements liés au PTS, incluant l'élargissement de la portée de l'adhésion automatique au régime de pensions de la Sécurité de la vieillesse (SV) pour inclure le Supplément de revenu garanti (SRG), en vigueur en décembre 2017. Cinq autres solutions à court terme sont en cours avec l'ajout d'engagements à court terme lancés au début de 2018.</p> <p>Le Ministère a officiellement lancé le Plan de transformation des services (PTS) en février 2018 avec une stratégie globale de communications et d'engagement pour les employés. À l'aide d'un exercice de planification à moyen terme, une mise à jour du PTS est aussi en cours afin d'assurer que des priorités nouvelles et émergentes sont reflétées.</p>	<p>Jason Choueiri, directeur général, Planification, conception et supervision de la transformation, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p><b><u>Modernisation du versement des prestations</u></b>  L'objectif de la modernisation du versement des prestations (MVP) est d'accroître l'automatisation et le libre-service pour les clients, de rationaliser les processus d'affaires et d'aborder les risques associés à une technologie de l'information vieillissante, incluant les logiciels. Elle explorera les changements stratégiques et législatifs afin de simplifier la prestation de service pour fournir des services axés sur les clients qui sont faciles à utiliser, efficaces et sensibles aux besoins des clients.  En octobre 2017, MVP a reçu l'autorisation du Conseil du Trésor (CT) de passer à la phase de définition du programme, incluant l'approbation d'un préavis d'adjudication de contrat pour ESDC pour accueillir un bureau de programme de transformation (BPT). Le contrat pour le BPT a été attribué en décembre 2017.</p> <p>La phase de définition du programme devrait durer environ 12 à 18 mois. Durant cette phase, le Ministère fournira : des modèles pour une prestation de services modernisée développés conjointement avec la clientèle et les employés; une planification détaillée requise afin de mettre en œuvre avec succès des solutions technologiques modernes; une passation de marché pour une solution qui lancera la phase de mise en œuvre des travaux; et les derniers préparatifs en vue de la mise en œuvre, incluant la formation d'une équipe centrale.</p>	<p>Fred Begley  directeur général par intérim  Réalisation de projets importants en entreprise  Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Solution de centre de contact hébergé</u></b>  ESDC planifie la mise en œuvre d'une solution de centre de contact hébergé (SSCH), une technologie moderne et supportée qui proposera des fonctionnalités améliorées afin d'appuyer les exigences opérationnelles futures du Ministère.</p> <p>Les préparatifs sont en cours pour la migration du réseau du centre d'appels de Service Canada à la nouvelle plateforme tout au long de 2018-2019.</p> <p>Le Ministère a accordé la priorité à la mise en œuvre du réseau de centre d'appels spécialisé, étant donné qu'il dépend toujours d'une infrastructure existante. On s'attend à ce que la mise en œuvre de la première vague de centres d'appels soit terminée au cours de l'année financière 2018-2019.</p>	<p>Fred Begley  directeur général par intérim  Réalisation de projets importants en entreprise,  Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Stratégie d'amélioration du service de Régime de pensions du Canada</u></b>  ESDC mène une série d'améliorations à la prestation du Régime de pensions du Canada (RPC), incluant le Programme de prestations d'invalidité du RPC, en rationalisant et en automatisant les processus, en améliorant la gestion de la charge de travail, en optimisant les services électroniques et en rehaussant l'assurance qualité.</p>	<p>Megan Kennedy  directeur général,  Réalisation de projets importants, Direction générale de la transformation et de la</p>

<p>En octobre 2017, le Ministère a lancé les lettres « Invitation à présenter une demande » encourageant les demandes en ligne et offrant aux particuliers de l'information et l'accès à ce service. Quatre lettres différentes ont été conçues en utilisant l'économie comportementale et sont mises à l'essai afin d'évaluer leur incidence sur la participation en ligne. Parallèlement, le Ministère a augmenté ses services en ligne, et les aînés peuvent maintenant consulter l'état de leur demande pour toutes les prestations du RPC et de la SV, par l'entremise de Mon dossier Service Canada (MDSC).</p> <p>Dès l'hiver 2017-2018, le Ministère dirigera un modèle national d'engagement des clients du Programme de prestations d'invalidité du RPC dont l'objectif est d'améliorer le service aux clients en optimisant la communication avec ces derniers au moyen du processus de demande, et d'assurer que le client a fourni tous les renseignements pour aider à prendre la bonne décision et pour améliorer la durabilité des décisions initiales.</p> <p>ESDC mettra l'accent sur la rationalisation et la simplification des processus de demande et sur la mise en œuvre des processus de demande en ligne pour toutes les prestations et dispositions du RPC d'ici septembre 2019.</p>	<p>gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Stratégie d'amélioration du service de Sécurité de la vieillesse</u></b></p> <p>ESDC modernise la prestation du programme de Sécurité de la vieillesse (SV) en améliorant les services aux aînés canadiens admissibles, incluant les personnes à faible revenu, tout en optimisant l'efficacité dans le traitement des prestations de SV.</p> <p>Le 27 novembre 2017, l'inscription automatique à la SV a été élargie afin d'inclure le SRG. Cet élargissement a permis au Ministère d'inscrire automatiquement jusqu'à 17 000 aînés chaque mois en ce qui concerne la prestation de SRG en utilisant des données existantes de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et du Ministère.</p> <p>ESDC a développé une trousse pour le Programme de la SV afin d'aider les tierces parties (c.-à-d. les organismes non gouvernementaux) dans leur travail auprès des aînés et des personnes vieillissantes canadiens. La trousse comprend un aperçu du programme de la SV, les étapes requises pour remplir les demandes de prestation, un organigramme interactif pour déterminer l'admissibilité du client, ainsi que des renseignements sur les prestations connexes. La trousse a été affichée à l'adresse Canada.ca le 1<sup>er</sup> octobre 2017, coïncidant avec la Journée nationale des aînés. Depuis novembre 2017, la trousse a été consultée 5 805 fois et téléchargée 3 080 fois.</p>	<p>Megan Kennedy directrice générale, Réalisation de projets importants, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Barbara Curran directrice générale, RPC et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

ESDC a aussi mis au point une demande intégrée de prestation de la SV / du SRG afin de réduire le besoin de processus de demande autonome pour le régime de pensions de base de SV et du SRG. De mai à septembre 2017, le Ministère a entrepris une version pilote du processus de demande intégrée pour s'assurer que tous les besoins pertinents et que toutes les préoccupations des clients et du personnel interne d'ESDF sont abordés avant le déploiement complet.

ESDC a commencé la mise en œuvre de la phase 3 finale, qui comprendra : l'inscription automatique pour les prestataires du SRG, la migration des anciens systèmes de SV à la même plateforme TI utilisée par le RPC, la mise en œuvre des services en ligne et des améliorations du processus opérationnel.

<p><b><u>Examen des normes de service</u></b></p> <p>Dans le cadre de son engagement à améliorer les services offerts aux Canadiens, le gouvernement du Canada réévalue toutes ses normes de service. Au nombre de ses premières réalisations, ESDC a mis en œuvre des normes de service améliorées pour les nouveaux clients qui font une demande de prestations d'invalidité du RPC afin de rehausser la prestation de service et les opérations. Ces nouvelles normes de service révisées pour les clients ayant une maladie en phase terminale ou un état de santé grave ont été mises en œuvre en octobre 2016.</p> <p>ESDC entreprend actuellement la révision des normes de service liées à la prestation des programmes de l'assurance-emploi, du régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse.</p> <p>En 2018-2019, le Ministère se concentrera au développement d'une feuille de route de mise en œuvre pour orienter les prochaines étapes.</p>	<p>Ron Meighan Directrice générale, Surveillance du programme et du service AE, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p>Barbara Curran directrice générale, RPC et SV, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada</u></b></p> <p>Le gouvernement s'engage à fournir un système d'appels rapide, efficace et efficient qui veillera à ce que les Canadiens reçoivent le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont le plus besoin. À cette fin, ESDC s'est engagé à entreprendre en 2017 un examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada (TSS) en réponse à la recommandation du rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA) et du Comité de révision de la qualité du service (RQS).</p> <p>L'examen a été réalisé et le rapport final a été publié le 5 janvier 2018 accompagné d'une déclaration ministérielle soulignant la réforme du TSS, avec pour résultat un Tribunal qui place les clients au centre du processus d'appel à tous les niveaux. La déclaration souligne par ailleurs qu'un plan d'action est en cours d'élaboration et qu'il se concentrera sur les améliorations qui sont importantes pour les Canadiens et les parties prenantes : fournir un processus de recours centré sur le client, rapide et simple. Les parties prenantes auront également un rôle dans l'élaboration du renouvellement du processus de recours par leur engagement continu à mesure que les changements sont examinés et mis en œuvre.</p>	<p>Danica Shimbashi Directeur général Bureau de projets du Tribunal de la sécurité sociale, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p>Le Ministère préparera un plan d'action complet qui comportera des améliorations à court et à long terme, dont plusieurs mettront l'accent sur l'amélioration de la prestation de service pour les demandeurs de prestations d'AE, du RPC et de la SV. Le gouvernement a l'intention de publier au cours des prochains mois le plan d'action qui reflète l'avis des parties prenantes.</p>	
<p><b><u>Gestion intégrée des services</u></b></p> <p>Une fonction de gestion intégrée des services (GIS) a été établie afin d'assurer que la prestation de services est gérée globalement, tout en atteignant les objectifs et les priorités en matière de gestion des clients d'ESDC dans son ensemble. L'avancement du programme de GIS est essentiel pour le succès du programme de Transformation des services du Ministère, si l'on considère que la GIS définit l'environnement favorable.</p> <p>Le programme de GIS affinerait sept (7) capacités ministérielles :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planification intégrée des ressources;</li> <li>2. Gestion intégrée de la charge de travail</li> <li>3. Vue d'ensemble de toutes les opérations;</li> <li>4. Gestion intégrée de la qualité</li> <li>5. Rapports et analyse intégrés de rendement;</li> <li>6. Gestion intégrée du changement;</li> <li>7. Leadership horizontal et gouvernance.</li> </ol> <p>Neuf initiatives sont actuellement mises en place afin de faire progresser les trois premières capacités. Ces efforts continueront jusqu'à l'exercice financier 2018-2019. De plus, d'autres initiatives seront mises au point afin de soutenir les quatre capacités restantes.</p>	<p>Russell Egan Directeur général, Gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>
<p><b><u>Dépôt direct et partage d'information</u></b></p> <p>L'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct (DAISI) est une initiative de collaboration entre l'ESDC et l'ARC qui permettra aux clients de mettre à jour leur adresse et leurs renseignements bancaires auprès d'un organisme qui les transmettra à l'autre. L'initiative sera mise en place sur une période de quatre ans. La première phase sera axée sur la question du dépôt direct entre le RPC et les programmes de l'ARC.</p> <p>Le 27 novembre 2017, les Ministères ont procédé au pré-lancement de la première mouture du service pour le partage d'information de dépôt direct, avec le consentement du client, entre le programme de RPC et les programmes de l'ARC. Les travaux continuent afin de développer d'autres versions.</p>	<p>Megan Kennedy directrice générale, Réalisation de projets importants, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p>

<p><b><u>Respecter la diversité des genres</u></b></p> <p>ESDC reconnaît l'importance de veiller à ce que les clients puissent s'inscrire aux programmes et aux services dans le respect de la diversité des genres tout en reconnaissant que les programmes ont un besoin continu de recueillir les données sur les genres, y compris aux fins d'analyses comparatives entre les genres plus objectifs.</p> <p>En octobre 2017, ESDC a mis en œuvre des changements au matériel destiné au public ainsi qu'aux procédures pour le programme de NAS afin de rendre facultative la transmission d'information relative au sexe pour les clients, et d'ajouter la troisième option pour désigner le sexe. En août 2017, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a ajouté aux passeports l'option de désignation de sexe « X » (sans précision). Service Canada est aussi concerné, car il est responsable de la prestation du programme de passeports au nom de l'IRCC.</p> <p>ESDC entreprend actuellement une révision de l'information relative au sexe, aux distinctions honorifiques et aux renseignements connexes (p ex., mère/père, nom de jeune fille, etc.) dans les formulaires et les demandes. Cette révision servira à éclairer l'approche du Ministère afin de s'assurer que la prestation de service est inclusive et respectueuse des besoins et des attentes de la communauté LGBTQ2+ et des clients de diverses identités de genre.</p>	<p>Christine Campbell, directrice générale, Politique et stratégie de service, Direction générale de la politique et de la stratégie de service</p>
<p><b><u>Projet pilote de prestation de services avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO)</u></b></p> <p>Service Canada et le GTNO se sont associés afin de lancer un projet pilote de prestation de service de 12 mois qui offre encore plus de services en personne aux gens vivant dans les Territoires du Nord-Ouest. Dans le cadre de cette entente, le personnel du GTNO a été formé afin d'offrir une gamme de services généraux aux clients pour Service Canada, dans trois de leurs centres multiservices dans le territoire (Fort Liard, Fort Providence et Tuktoyaktuk).</p> <p>Le projet pilote, qui a été lancé officiellement le 9 janvier 2017, a été évalué après 6 mois (évaluation intermédiaire). On y évaluait certains facteurs, comme l'efficacité, la rentabilité et la qualité des services. Les résultats de l'évaluation intermédiaire ont démontré une augmentation importante de l'accès, des services de qualité supérieure, des commentaires positifs des clients et de la prestation de service à un moindre coût.</p>	<p>Julie Lalonde Goldenberg, directrice générale, Création et gestion de partenariats, Direction générale des services aux citoyens</p>

<p>Une évaluation finale sera réalisée 12 mois après le lancement du projet pilote. Les évaluations influenceront les décisions quant à la poursuite, la modification ou l'expansion du partenariat, et en ce qui concerne si des partenariats similaires devraient être étudiés avec les autres provinces et territoires.</p>	
<p><b><u>Engagement et liaisons régionales (REL)</u></b>  Afin d'améliorer l'application du programme et d'éliminer les obstacles à la participation à la nouvelle Allocation canadienne pour enfants (ACE) et autres régimes, ESDC s'est engagé et a sensibilisé l'ensemble des réserves et des communautés du Nord en septembre 2016. ESDC a collaboré avec des collectivités afin d'identifier les besoins en matière de service et pour trouver la meilleure approche pour accroître une participation respectueuse de l'identité collective.</p> <p>L'ACE vient bonifier significativement le soutien aux familles et est accessible au moment de la déclaration de revenus annuelle. La déclaration de revenus exclut de manière disproportionnée la population autochtone en raison d'un niveau de participation plus faible dans les réserves et dans le Nord.</p> <p>Une collaboration de 12 mois entre ESDC et l'ARC a entraîné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'engagement de 698 réserves et collectivités du Nord;</li> <li>○ Participation sur site de 97 % (613) des collectivités recherchant un soutien - 431 (61,75 %) de ces collectivités n'avaient pas été précédemment visitées par ESDC. Les résultats de la sensibilisation incluaient : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 8 451 participants;</li> <li>▪ 818 séances d'information;</li> <li>▪ 448 cliniques NAS; et</li> <li>▪ 3 120 transactions de NAS.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Evelyn Power  Directrice générale de l'engagement et des liaisons régionales, Opérations stratégiques en personne, Direction générale des services aux citoyens</p>
<p style="text-align: center;"><b>Valorisation et partage</b>  <i>Toute ressource de votre territoire qu'un autre territoire souhaiterait utiliser ou mettre en œuvre.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Personne-ressource</b></p>
<p><b><u>Mise en œuvre du projet pilote d'engagement des clients du Programme de prestations d'invalidité du RPC, améliorant ainsi le service grâce au contact précoce et régulier avec le client</u></b>  Les nouvelles interactions avec les clients durant le processus de demande de prestations d'invalidité du RPC ont été mises en œuvre dans le but de communiquer directement avec les demandeurs – qu'il s'agit</p>	<p>Barbara Curran  directrice générale, RPC et SV,</p>



d'un appel au moment de recevoir la demande, de l'identification des renseignements manquants et de l'explication du déroulement du processus, d'un l'appel lorsque les exigences en matière de gain et de cotisations sont atteintes, ou d'un l'appel final lors de la décision médicale. Ce faisant, et en raison d'une nouvelle formation et de nouvelles compétences offertes aux employés, les demandeurs se font guider tout au long du processus et ont une meilleure occasion de s'assurer que toute l'information a été transmise au Ministère afin d'appuyer leur demande.	Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services
<p><b>Enjeux et besoins</b></p> <p><i>Tout problème de prestation de service que vous souhaitez partager et toute aide dont vous pourriez avoir besoin de la part du CPSSP.</i></p>	<b>Personne-ressource</b>
S.O.	