

Échange de renseignements du CPSSP – Février 2017

RÉGION : Agence du revenu du Canada		Contact
<p>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.</p>	<p>Adoption à l'échelle du gouvernement fédéral du Projet NE Pour faire suite à la décision prise dans le budget fédéral de 2015 et celui de 2016, l'ARC et ISDE s'emploient à mettre en œuvre l'adoption du NE par le gouvernement du Canada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La nouvelle politique du SCT de septembre 2017 sera un catalyseur pour les autres ministères. ○ Conditions d'utilisation en cours d'élaboration pour appuyer l'utilisation et la communication du NE par d'autres ministères. ○ Une entente en matière de financement des coûts sera signée entre l'ARC et ISDE. <ul style="list-style-type: none"> • ISDE a dirigé les consultations dans le cadre de la Consultation du Commissariat à la protection de la vie privée en cours. • Octobre 2016 <ul style="list-style-type: none"> ○ EDSC – Le programme Guichet-Emplois a adopté avec succès le NE. • Le plan relatif à la Charte de projet liée à cette initiative a été signé le 13 janvier 2017. • Des séances de consultation auprès des partenaires provinciaux continuent d'avoir lieu. <p>Service de courrier en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre février et décembre 2016, l'ARC : <ul style="list-style-type: none"> ○ Avait près de 1,5 million de nouveaux inscrits à son service de courrier en ligne. ○ A émis près de 8,5 millions de pièces de correspondance, y compris 2,5 millions de pièces liées à des prestations au cours du seul mois de juillet. • En date du 31 décembre 2016, l'ARC affectait plus de 35 charges de travail à la réception des documents soumis en ligne par les contribuables au moyen du service « Soumettre des documents ». • Le 31 décembre 2016, l'ARC avait reçu plus de 3 millions de documents électroniques. <p>Comptes électroniques liés – Mon compte de l'ARC et Mon dossier Service Canada d'EDSC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des initiatives de collaboration entre l'ARC et EDSC, un nouveau service a été lancé en octobre 2016 pour permettre aux clients d'avoir accès aux services en ouvrant une seule session dans un environnement en ligne sécurisé, sans avoir à ouvrir une nouvelle session ou faire vérifier son identité auprès de chaque organisation. • En moyenne, chaque jour, 3 500 clients utilisent le nouveau lien vers chacune des organisations pour accéder plus facilement aux informations dans leur dossier de l'ARC et d'EDSC. • Cette initiative conjointe d'EDSC et de l'ARC améliore l'expérience client, accroît l'utilisation des services numériques et se traduit en bout de ligne par une hausse d'efficacité. <p>Ce nouveau service vise à inciter nos clients communs à adopter les services en ligne sécurisés et à se sentir disposés et prêts à les utiliser et à s'inscrire sur le portail, de façon à réduire le fardeau administratif engendré par la multiplication des connexions individuelles dans notre environnement en ligne sécurisé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il représente un bon début pour renforcer le concept de guichet unique pour l'accès aux services en ligne sécurisés au palier fédéral. 	<p>Vince Séguin, Directeur, Division des opérations et de la politique de numéro d'entreprise (NE) <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p> <p>Christopher Bowen, Directeur, Division des projets numériques <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p> <p>Ron Drieske, Directeur intérimaire, Division des canaux numériques <i>(Silvano Tocchi, membre du CPSSP)</i></p>

<u>(suite)</u>	<p>Stratégie de modernisation des services</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC envisage de façon nouvelle l'ensemble de la Stratégie de modernisation des services (officiellement désignée comme la stratégie en matière d'interaction électronique). Cinq domaines de modernisation des services sont ciblés. <ul style="list-style-type: none"> ○ Production simplifiée des déclarations ○ Offre de service « Le client d'abord » ○ Compte moderne numérique ○ Amélioration de la sécurité et de l'intégrité des données ○ Infrastructure habilitante et efficace • Le Plan de mise en œuvre du Programme (PMP) a été élaboré et approuvé en juin 2016. • Mises à jour – Services visés par la modernisation des services <ul style="list-style-type: none"> ○ Améliorations proposées pour l'application MonARC ○ Mise en service de l'application MesPrestations ○ Ajout de pièces de correspondance supplémentaires en matière de T1/ Prestations destinées à la prestation électronique ○ Élargissement du service « Soumettre des documents » à de nouveaux programmes ○ Lancement du service « Préremplir ma déclaration » (réalisé) • Lancement de nouveaux services prévu en février 2017 <ul style="list-style-type: none"> ○ Service ADC Express ○ Service ReTransmettre pour les déclarants ○ Authentification par téléphone ○ Avertissement de changement au compte 	<p>Micheline Leduc, Directeur, Division de la transformatio n numérique et opérationnell e (<i>Silvano Tocchi,</i> <i>membre du</i> <i>CPSSP)</i></p>
-----------------------	---	--

2. Priorités :

Veillez 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.

- Les priorités de l'ARC restent axées sur la clientèle, les services numériques, la collaboration et les partenariats, ainsi que la rentabilité :
 - La conception et la livraison « au choix du client » – répond aux besoins et aux préférences des clients.
 - Services en ligne faciles à utiliser – y compris la fenêtre unique, sécurisée et simple.
 - Prestation uniforme – canaux intégrés de services, offres de services groupés, partenariats avec d'autres territoires de compétence.

Adoption du NE

- Produits livrables en mai 2017 :
 - Service Web de validation du NE à la disposition de tous les autres ministères fédéraux.
 - Service d'inscription en ligne fédéral pour l'attribution d'un NE9 aux entreprises qui voudront obtenir un NE afin d'interagir avec d'autres ministères.
- Les échanges avec AB, Î.-P.-É. et C.B. relativement à l'adoption du NE demeurent une priorité.
- Travailler avec BC en vue d'explorer la possibilité d'ajouter ou de supprimer des renseignements en matière de Gestion de l'information.
- Le projet Intégrité de l'identité du numéro d'entreprise (BNiIP – terme anglais) permettra de garantir que l'intégrité et la qualité de l'information saisie reste constante, ce qui renforcera l'engagement de l'Agence à agir comme fournisseur de services pour l'adoption du NE par le gouvernement du Canada.

Courrier en ligne

- Augmentation du nombre d'inscrits au courrier en ligne.
- Établissement d'une salle de courrier numérique comme priorité clé.

Modernisation des services

- La stratégie de modernisation des services mettra l'accent sur :
 - Ajout d'une nouvelle application destinée aux petites entreprises et amélioration des applications de l'ARC
 - Améliorations à apporter aux services numériques actuels
 - Développement d'une salle de courrier numérique
 - Modernisation du portail
 - Collaboration avec les autres ministères
 - Service « Produire une déclaration »

Silvano Tocchi,
Directeur
général,
Direction des
services
numériques
(*membre du
CPSSP*)

Vince Séguin,
Directeur,
Division des
opérations et
de la
politique de
numéro
d'entreprise
(NE)
(*Silvano
Tocchi,
membre du
CPSSP*)

Christopher
Bowen,
Directeur,
Division des
projets
numériques
(*Silvano
Tocchi,
membre du
CPSSP*)

Micheline
Leduc,
Directeur,
Division de la
transformatio
n numérique
et
opérationnell
e
(*Silvano
Tocchi,
membre du
CPSSP*)

Voire 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? Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.

- Service de courrier en ligne
- Service « Soumettre un document »

- **Service « Cliquez et parlez » à un agent – aussi appelé Smartlinks et gestion d'appels**
 - L'ARC a déployé la technologie Cliquez et parlez, laquelle procure aux utilisateurs du site Web de l'ARC ou d'un canal en ligne un moyen d'être contacté par téléphone par un agent de demandes de renseignements qui peut fournir de l'aide. En plus d'aider l'utilisateur, l'agent peut recueillir, grâce à l'appel, des commentaires qui sont analysés par la suite pour mieux comprendre les types de problèmes que rencontrent les utilisateurs qui consultent le site Web de l'ARC ou utilisent une application libre-service.
- **Études sur le profil des demandes de renseignements**
 - Des études sur le profil des demandes transmises par l'intermédiaire du service téléphonique de renseignement de l'ARC sont en cours. Grâce à l'utilisation d'un outil de sondage en ligne, les agents de demandes de renseignements désignés recueillent un échantillon statistiquement valide de données auprès des appelants participants. Les données sont analysées afin de mieux comprendre les caractéristiques démographiques des appelants, l'objet des appels et les raisons incitant les clients à utiliser le canal téléphonique plutôt que d'autres options comme Mon compte.
- **Base de données sur la nature des appels et Analyse**
 - L'outil en ligne permet aux agents de demandes de renseignements désignés de saisir l'objet des appels qu'ils reçoivent. L'analyse des appels permet de comprendre et de répertorier la nature de toutes les demandes transmises par l'intermédiaire du service téléphonique de renseignement de l'ARC. Les données sont essentielles pour établir la mesure dans laquelle les initiatives réussissent à éliminer certaines demandes de service qui auraient pu migrer vers l'assistance Web de l'ARC à moindres frais pour l'Agence.

Christopher Bowen,
Directeur,
Division des
projets
numériques
(*Silvano
Tocchi,
membre du
CPSSP*)

Steven
O'Kane
Directeur
intérimaire,
Division de
l'analyse
stratégique et
de la
recherche
appliquée
(*Silvano
Tocchi,
membre du
CPSSP*)

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.

- Nous aurons besoin de distribuer et d'acheminer les documents par voie électronique d'une manière rapide et efficace pour l'Agence.
- Succès et défis liés à l'adoption des services en ligne
 - Comment accroître le taux de réception du courrier en ligne?
 - Comment inciter plus de Canadiens à s'inscrire aux services en ligne et aux portails sécurisés de l'ARC?
 - Comment pouvons-nous renforcer la migration des services téléphoniques vers les services numériques?

Christopher Bowen,
Directeur,
Division des
projets
numériques
(*Silvano
Tocchi,
membre du
CPSSP*)