



Modèle d'échange de renseignements du CPSSP — Février 2017

COMPÉTENCE : EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC) —SERVICE CANADA		Personne-ressource
<p>1. <u>Réalisations</u> 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><u>Stratégie de service d'EDSC</u> Dans le but de moderniser la prestation de services et de mieux répondre aux attentes des clients, le Ministère a lancé, en octobre 2016, sa stratégie de service, dont les objectifs, qui sont conformes à l'orientation pangouvernementale, visent à ce que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les clients puissent obtenir tous les services par le libre-service numérique; • tous les modes de prestation de services permettent aux clients d'accéder sans problème aux services regroupés et connectés; • les clients bénéficient de services rapides et précis, de grande qualité; • les besoins des clients soient anticipés; • EDSC s'organise pour exécuter la vision de manière efficace et rentable. <p>La mise en œuvre de la Stratégie s'échelonnera sur plusieurs années et évoluera en fonction des progrès technologiques et des changements mondiaux. Le Ministère élabore aussi un plan pluriannuel de transformation des services qui indiquera la voie à suivre pour la mise en œuvre de la Stratégie.</p>	<p>Jacques Paquette, sous-ministre adjoint principal, Direction générale des politiques stratégiques et de service, EDSC—Service Canada</p>



Nouvelle présence d'EDSC sur Canada.ca

Le transfert de plus de 60 programmes et services vers Canada.ca a été achevé le 9 janvier 2017. De plus, 28 petites demandes et 11 demandes importantes sécuritaires ont été associées à Canada.ca. Les autres seront transférées d'ici la fin de mars 2017. Les avantages obtenus sont les suivants :

- la réduction du contenu inexact et répétitif;
- une plus grande facilité à regrouper les services et à présenter en même temps tous les programmes connexes du gouvernement du Canada;
- une expérience mobile uniforme, quel que soit le programme concerné;
- une analytique comparable de l'ensemble du contenu pour améliorer le service;
- de meilleurs résultats de recherche pour les utilisateurs; pas de compétition entre les sites gouvernementaux;
- l'aiguillage des clients vers le mode de prestation adéquat au bon moment.

Lien entre les dossiers électroniques d'EDSC et de l'ARC

Mon dossier pour les particuliers de l'ARC et Mon dossier Service Canada offrent aux Canadiens des options de libre-service qui leur permettent de mettre à jour leurs renseignements et de gérer, en ligne, des aspects liés à leurs prestations et à l'impôt tout au long de l'année, lorsque surviennent des changements importants dans leur vie (p. ex. changement d'adresse, mariage, retraite). Grâce au nouveau lien entre ces dossiers, les Canadiens inscrits à l'un ou l'autre peuvent désormais accéder aux deux dossiers au moyen d'une même ouverture de session sécuritaire. C'est une solution pratique, efficace, accessible et sécuritaire pour veiller à ce que leurs renseignements personnels demeurent à jour.

Michel Laviolette,
directeur général,
Direction du service
numérique, Direction
générale de service
aux citoyens, Service
Canada

Michel Laviolette,
directeur général,
Direction du service
numérique, Direction
générale de service
aux citoyens, Service
Canada



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.

Modernisation du versement des prestations (MVP)

La modernisation du versement des prestations transformera la façon dont Service Canada exécute les programmes de prestations législatifs. La modernisation visera d'abord l'assurance-emploi; on procédera à l'accroissement du libre-service pour le client et de l'automatisation, à la rationalisation des processus opérationnels, à l'atténuation des risques associés au vieillissement de la TI, à l'examen des modifications législatives et politiques, le tout dans le but de simplifier la prestation de services et d'offrir des services axés sur le client.

Initiative du dossier électronique

Dans le cadre de l'initiative du dossier électronique, on fournira un portail de services en ligne de type guichet unique pour les programmes d'EDSC, tout en veillant à ce qu'il puisse être mis en œuvre à l'échelle du gouvernement. EDSC offre déjà des services numériques au moyen de dossiers électroniques. Cependant, on y ajoutera des fonctions relatives aux services prioritaires du Ministère. Ces nouvelles fonctions incluront des avis électroniques et un centre de messages grâce auxquels les clients obtiendront des renseignements à jour sur leurs demandes de prestations.

Stratégie d'amélioration des services de la SV

La stratégie d'amélioration des services de la SV fera progresser l'inscription automatique et la simplification du processus de demande de la pension de la Sécurité de la vieillesse, lorsque cela est possible, en mettant en œuvre des services électroniques nouveaux et élargis et d'autres améliorations administratives.

Stratégie d'amélioration des services du RPC

La stratégie d'amélioration des services du RPC transformera l'exécution du RPC et du Programme de prestations d'invalidité du RPC (PPIRPC) au moyen de processus normalisés, rationalisés et automatisés, de processus décisionnels améliorés, d'une meilleure gestion de la charge de travail ainsi que de services électroniques améliorés (dont la possibilité de présenter des demandes en ligne).

Stratégie d'amélioration des centres d'appels

La stratégie d'amélioration des centres d'appels permettra de réaliser des gains d'efficacité et d'enrichir l'expérience du client grâce à la mise en œuvre d'améliorations continues pour réduire la demande sur le plan des appels, accroître l'accessibilité et soutenir les besoins futurs en matière de financement durable du réseau. Dans le cadre de cette stratégie, le Ministère instaurera un centre de contact hébergé, une technologie moderne et généralisée qui offre des fonctions accrues, qui appuiera les besoins opérationnels futurs du Ministère.

Jason Choueiri, directeur général, Direction générale des services de traitement et de paiement, Service Canada

Michel Laviolette, directeur général, Direction générale de service aux citoyens

Megan Kennedy, directrice générale par intérim, Surveillance des programmes du RPC et de la SV, Direction générale des services d'intégrité

Megan Kennedy, directrice générale par intérim, Surveillance des programmes du RPC et de la SV, Direction générale des services d'intégrité

Trevor Milne, directeur général, Activités des centres d'appels



3. Questions et besoins

Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de services dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.

Lors de l'activité d'apprentissage des Conseils mixtes du 21 février 2017, on présentera plusieurs éléments relatifs à l'innovation en matière de services à EDSC.

Projet de service virtuel

Service Canada (région du Québec)

Ce projet, qui favorise l'innovation en matière de services, s'inscrit dans la Stratégie de service d'EDSC. Il consiste en la prestation d'une assistance virtuelle, dans les deux langues officielles et en tout temps, au moyen d'une technologie efficiente peu coûteuse (Lync et caméra Web), entre les Centres Service Canada. Le projet permet aux Centres Service Canada ayant un fort volume de réduire les temps d'attente en aiguillant leurs clients vers le prochain « agent virtuel » disponible dans les Centres Service Canada de plus petite taille qui ont la capacité de les aider.

Techniques de pensée conceptuelle

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), EDSC

Au cours de la dernière année, EDSC et IRCC ont fait l'essai des techniques de pensée conceptuelle afin de mieux comprendre les obstacles auxquels les clients se heurtent. Ils pourront ainsi concevoir des systèmes mieux adaptés aux façons dont les gens interagissent en réalité. EDSC et IRCC ont utilisé la conception de programme axée sur la personne pour améliorer les programmes de la Sécurité de la vieillesse et de parrainage d'un membre de la famille.

ServiceOntario — Service Canada : un partenariat novateur

ServiceOntario et Service Canada (région de l'Ontario)

Puisque les attentes des clients continuent d'évoluer, Service Canada et ServiceOntario ont entrepris un partenariat actif visant à déterminer, à recommander et à instaurer des ententes de prestation de services collaborative en Ontario. L'excellence du service et l'accent sur le client en font partie intégrante et sous-tendent le continuum politique-programme-prestation de services. Les principales initiatives novatrices s'inscrivent dans les thèmes de collaboration suivants : réseaux de service, inclusion numérique, parcours et regroupements de services, renseignements opérationnels et échange des données.

Marc Lajeunesse,
directeur de secteur,
Direction générale de
service aux citoyens,
Service Canada

Michelle Lattimore,
directrice générale
déléguee du service
à la clientèle,
Immigration,
Réfugiés et
Citoyenneté Canada

Mary Crescenzi,
directrice générale,
Direction générale
des services
stratégiques, région
de l'Ontario

Steve Burnett,
directeur, Direction
des partenariats et
du développement
des activités,
Services
gouvernementaux et
Services aux
consommateurs,
Ontario



<p>4. <u>Planification des réunions du Conseil</u></p> <p>Veillez déterminer des sujets d'intérêt particulier pour votre région en prévision des futures réunions du Conseil. <i>(Prière de fournir une brève description pour chaque élément.)</i></p>	<p>EDSC—Service Canada souhaite cerner des possibilités d'établir des partenariats stratégiques et de mener des projets pilotes réunissant les administrations FPT en vue d'assurer une prestation de services plus intégrée et harmonieuse. Il y a également un intérêt pour examiner des possibilités de former d'autres regroupements de services pour divers segments de clientèle (p. ex. les aînés, les employeurs).</p>	
---	--	--