

Partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public – février 2017

ADMINISTRATION : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada		Personne-ressource
<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>Améliorations du service à la clientèle</p> <p>Poursuite de la mise en œuvre du programme d'excellence du service d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin d'atteindre les objectifs suivants en matière de services : améliorer la convivialité, fournir des services en temps opportun, donner des informations à jour sur l'avancement des dossiers, fournir des décisions en langage clair et veiller à ce que les clients puissent donner leurs commentaires sur les services. Parmi les récentes réalisations, mentionnons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doubler le nombre de demandes d'entrée pour les parents et les grands-parents d'immigrants et les faire passer à 10 000 par an à compter de janvier 2017 et mettre en place un nouveau processus de sélection aléatoire; • Faciliter l'admission temporaire des voyageurs à faible risque, y compris les gens d'affaires, et lever l'exigence du visa pour les ressortissants mexicains à compter de décembre 2016; • Mettre en œuvre la norme de service de 16 semaines pour obtenir un super visa; • Mettre en œuvre l'automatisation de la carte de résident permanent; • Mettre en place le lien entre les demandes présentées sur papier et la page Mon compte, permettant ainsi aux clients de communiquer par voie électronique sur une plateforme sécurisée qui leur donne accès aux renseignements sur l'avancement de leur dossier; • Mettre en œuvre le nouveau processus de parrainage des conjoints, notamment une nouvelle trousse de demande, des formulaires dynamiques et des exigences simplifiées en matière de preuves documentaires; • Créer la Direction générale de l'expérience client, dirigée par le premier cadre supérieur responsable de l'expérience client dans son ensemble, dans le cadre de l'engagement d'IRCC à améliorer sans relâche les services à ses clients à leur offrir une expérience client positive; • Inaugurer l'envoi d'un message texte automatique aux clients par la salle de courrier d'IRCC pour confirmer l'arrivée de leur demande dans la catégorie du regroupement familial; • Mettre la vidéoconférence à l'essai pour valider le principe de la prestation de services aux clients qui sont situés à plus de 150 km d'un bureau d'IRCC; 	

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.

La principale priorité du Ministère est d'améliorer l'expérience client offerte par IRCC par les moyens suivants :

1. Processus logiques

- Améliorer l'expérience client associée à la demande de citoyenneté en simplifiant la formulation de la demande de citoyenneté pour adultes et en mettant l'accent sur les renseignements qui sont nécessaires aux décideurs lorsqu'ils évaluent les demandes de citoyenneté;
- Recueillir les commentaires des clients et des intervenants et évaluer, du point de vue de l'être humain, la conception du programme d'attribution de la citoyenneté en vue d'en relever les principaux irritants et de faire l'essai d'éventuelles solutions pour améliorer l'expérience client;
- Améliorer notre Centre d'aide en améliorant son contenu et sa portée;
- Cesser d'exiger l'examen médical préalable pour les services associés aux demandes de résidence permanente, sans répercussion sur les normes de service;
- Simplifier les formulaires de demande et les processus de demande de résidence temporaire;
- Mettre en place des services en ligne pour les demandes de carte de résident permanent;
- Revoir les pratiques associées à la signature des agents et mener des projets pilotes pour déterminer et mesurer comment les changements de ton et de formule de salutation influent sur l'expérience du client.

2. Fournir l'assurance aux clients que leur cas est en cours de traitement :

- Accès en ligne à plus de renseignements concernant l'avancement de la demande des clients.

3. Donner au client l'occasion de parler à quelqu'un et d'être entendu :

- Changer le système de réponse vocale interactive (RVI) et les scripts pour employer un langage plus accueillant, positif, simple et élargir la diffusion de renseignements de niveau 2 à tous les clients;
- Évaluer le degré de satisfaction des clients envers le Centre d'aide aux clients grâce à un sondage en direct dans le système de RVI.

<p>3. <u>Présentation/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? <i>Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.</i></p>	<p>IRCC demeure intéressé à examiner les domaines de collaboration possibles en réseau lorsque les clients d'IRCC ont besoin d'une interaction en personne, mais qu'ils ne sont pas physiquement présents.</p>	
<p>4. <u>Questions 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 s'est penché sur les désignations de sexe/genre qui figurent sur les documents d'identité émis par le Ministère. Compte tenu des efforts déployés par le gouvernement fédéral en vue d'élaborer une position stratégique coordonnée relativement à cette question et des récents développements à l'échelle provinciale (c.-à-d. les changements apportés à la carte Santé et au permis de conduire de l'Ontario), les incidences découlant des changements connexes devront être surveillées de près.</p>	