

THÈME : Intégration des services

CHEF DE TABLE : Rob Horwood (N.-B.)

OBJECTIF CLÉ : Identifier les pilotes stratégiques conduisant à une prestation plus intégrée des services aux agents / omni-canaux

- Quels sont les projets pilotes modèles existants autour de l'intégration des services (p. Ex., Sensibilisation, co-emplacement, agent intégré, services numériques)? Que pouvons-nous apprendre les uns des autres?
- Quelles sont les autres possibilités de partenariat ou les projets pilotes qui seraient stratégiques pour nous orienter vers une plus grande intégration des services? Où sont les victoires rapides?
- Comment les différents canaux (en personne, numériques, téléphoniques ou autres) peuvent-ils mieux travailler ensemble pour permettre une prestation plus homogène des services intégrés aux clients?
- Qu'est-ce que la vision à long terme, (p. Ex., Agent intégré)? Quelles sont les premières étapes nécessaires pour aller dans cette direction?

[illegible]

EXEMPLES DE PARTENARIATS INNOVANTS / PILOTES

NAS @ L'ATTERISSAGE :

Cette «résolution de premier contact» permet aux nouveaux arrivants d'obtenir un emploi et d'accéder à d'autres avantages (p. Ex., Crédits d'impôt) peu de temps après leur arrivée, sans avoir à se rendre dans un centre de Service Canada.

Québec - Collaboration avec l'Administration régionale Kativik :

Service Canada a établi une collaboration permanente avec l'Administration régionale Kativik (ARK) au Nunavik. Les ententes conclues avec la KRG dans le cadre de la Stratégie des compétences et de l'emploi des Autochtones comprennent la prestation de certains services fédéraux en dehors de ce qui a été convenu avec les organisations autochtones dans d'autres régions.

Québec - Agent virtuel :

Le projet pilote consiste à fournir un service virtuel aux citoyens qui viennent au Centre Service Canada de Saint-Léonard (Montréal). Le service virtuel permet aux citoyens d'obtenir un service en utilisant une caméra Web et un téléphone.

[illegible]

