



Mise à jour sur le réseau de Service aux Citoyens

CCPSS – 16 mai 2023

RÉSEAU DE SERVICES AUX CITOYENS

Volumes – Clients servis	AF 2022-23	AF 2023-24 (1 avril – 9 mai 2023)
En personne	6 335 456	664 017
eChannels	1 637 917	128,302
Service Canada en ligne	853 993	40 343
CASM (Centre d'appui des services mobiles)	24 500 – appels terminés 28 789 – demandes	1 932 – appels terminés 2 361 – demandes
NASe (Demandes complétées)	800 385	87 959

Réseau réactivé du service citoyen

Au 31 mars 2023:

- 316 Centres Service Canada (CSC):
 - 301 CSC
 - 15 CSC consolidés
- 21 sites du Centre Service Canada – Services de passeport (CSC – SP)
- 208 Sites de services mobiles réguliers
- 15 sites de partenariats de prestation de services (PPS)



RÉACTIVATION DES SERVICES MOBILES

Tel que discuté précédemment, une approche progressive visant à réactiver les sites de Services Mobiles et de Liaison aux Communautés est en cours.

- Les services de passeport sont élargis aux sites de services mobiles réguliers à mesure qu'ils se réactivent, sauf à Saint-Boniface, au Manitoba, en raison de sa proximité avec un bureau des passeports.
- Cela permet à Service Canada d'étendre la portée des services de passeport aux collectivités rurales, éloignées et du Nord; les personnes n'auront pas à voyager aussi loin pour accéder aux services de passeport.
- En date du 21 avril 2023, 210 sites ont été réactivés.
- 32 sites supplémentaires devraient être réactivés au cours du T1.
- Entre le 8 juin 2022 et le 21 mars 2023, les employés ont offert 37 cliniques de services mobiles passeport à 1 468 personnes.
- NAS@Landing fait l'objet d'un projet pilote à Calgary, Edmonton et Montréal, et son expansion à d'autres villes est à l'étude.



COMMISSIONNAIRES

- Le Ministère a mobilisé d'autres Commissionnaires pendant la pandémie pour appuyer la mise en œuvre des mesures de santé et de sécurité liées à la COVID-19, ainsi que la gestion des files d'attente.
- Le Ministère revient maintenant à une position pré-pandémique à l'égard des commissionnaires, y compris un exercice visant à harmoniser leur utilisation au sein du réseau en personne.
- Les régions ont terminé un examen des besoins des commissionnaires, à la suite de la mise à jour fournie au SUMCC le 14 février 2023.
- Le Comité d'Orientation en Matière de Santé et de Sécurité s'est réuni en mars 2023, et une réunion de suivi est prévue pour la semaine du 15 mai 2023.
- Des représentants régionaux de la Santé et de la Sécurité au travail (SST) et des Comités de Consultation Patronale-Syndical (CCPS) sont également mobilisés.
- Une réduction du nombre de Commissionnaires sera entièrement mise en œuvre d'ici la 30 juin 2023.
- Des communications seront envoyées aux employés pour rappeler au personnel et à la direction les processus de triage des clients et les rôles, responsabilités et attentes de la Zone d'Accueil.
- Les régions continueront de veiller à ce que les employés de première ligne aient accès à des outils liés à la santé et à la sécurité ainsi qu'aux pratiques de gestion des files d'attente.



LE PROGRAMME DE SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ DES SERVICES EN PERSONNE

- Le Programme de Vérification de la Qualité des Services en Personne (PVQSP) évalue la qualité du service fourni par les employés qui servent le public en personne dans les Centres Service Canada (CSC).
- En raison de la COVID-19, le Programme de la Vérification de la Qualité (VQ) a été suspendu, puisque l'observation ne pouvait pas être effectuée en personne dans les CSC.
- Le Programme de gestion de la qualité a été adapté afin que les Agents de Services aux Citoyens (ASC) qui servent le public en personne dans la Zone de Services aux Citoyens (ZSC) puissent être observés virtuellement par un observateur de la gestion de la qualité.
- La gestion de la qualité virtuelle de la ZSC sera réactivée de manière limitée au 1er trimestre, suivie d'une réactivation limitée de la gestion de la qualité sur site de la ZSC, de la Zone d'Accueil (ZA) et de la Zone d'Auto-Assistance (ZAA) au 2e trimestre. À compter du 3e trimestre, les régions mettront le programme complètement en œuvre, en tirant parti de la surveillance virtuelle et en personne.
- L'objectif derrière la réactivation limitée aux T1 et T2 est de permettre aux régions de former des observateurs et de fournir une rétroaction sur le processus et les documents VQ.



PRESTATION DE SERVICE DE PASSEPORT

Mise à jour sur les interruptions de travail

- Pendant l'interruption de travail, le nombre de demandes de passeport était en baisse par rapport à la moyenne normale à cette période de l'année.
- Le nombre prévu de demandes de passeport qui n'ont pas encore été reçues est estimé à 100 000. On ne sait pas quand ces volumes prévus seront reçus, mais le Programme de Passeport est bien placé pour gérer toute demande refoulée possible à la suite de l'interruption de travail, le cas échéant.
 - Des communications proactives et transparentes avec les clients ont aidé à gérer la réception et le traitement avec peu de files d'attente (y compris la réorientation des clients vers le libre-service avec l'outil de vérification du statut des passeports en ligne).
 - Les stratégies disponibles comprennent l'organisation de la main-d'œuvre autour d'un volume de charge de travail accru, si nécessaire.
 - Les volumes sont suivis de près afin d'atténuer l'impact d'une éventuelle augmentation soudaine.



PROGRAMME D'ASSURANCE QUALITÉ DE PASSEPORT

- Le PAQ est une filiale du Programme de Gestion de la Qualité des Passeports (PGQP) et est mis en œuvre par ESDC au nom d'IRCC pour la prestation de services domestiques. C'est une obligation législative.
- Le PAQ consiste en un examen en temps réel d'un échantillon de dossiers choisis au hasard afin de confirmer que les principales recommandations en matière d'admissibilité sont faites correctement, d'assurer la cohérence entre la formation et la pratique, et d'identifier les zones de risque, qui peuvent nécessiter des améliorations de la formation ou d'autres outils de travail.
- Avant la pandémie, la taille de l'échantillon était établie à 4 % de tous les dossiers. Au début de la pandémie, le PAQ a été complètement suspendu du 19 mars 2020 au 14 décembre 2020, après quoi il a été réactivé avec une taille de l'échantillon temporaire de 1 %. Le PAQ a de nouveau été suspendu temporairement en juillet 2022 et est resté suspendu pour soutenir la redistribution des ressources afin de contribuer aux efforts de pointe en matière de formation et d'inventaire.
- En janvier 2023, la ministre du EDSC a annoncé que l'inventaire en arréage avaient pratiquement disparu, ce qui a été l'élément déclencheur pour le retour des fonctions du programme à l'état pré-pandémique.
- Le PAQ est planifié pour reprendre en mai 2023 avec 1% des dossiers pour le T1, 2% des dossiers pour le T2, 3% des dossiers pour le T3 et 4% des dossiers pour le T4 et après.
- Il y a aussi un besoin d'intégrer le PAQ pour le Système Mondial de Gestion de Cas (SMGC) qui sera testé au printemps/été 2023.



MISE À JOUR SUR LE PGPE

- 10 mai 2023 - Annonce Ministérielle du Dévoilement Officiel du Nouveau Modèle de Carnet de Passeport.
- Le projet PGPE prévoit le déploiement d'un nouveau modèle de livret de passeport sécurisé et d'un nouvel équipement de personnalisation/impression, avec une fonctionnalité de gravure au laser.
 - La date de déploiement prévue pour le réseau d'EDSC est juin/juillet 2023.
 - Le nouveau séquençage de site est en cours de révision pour s'aligner avec le calendrier prévu pour le déploiement.
- Avant d'utiliser le nouvel équipement et pour s'assurer que tous les opérateurs sont prêts à utiliser en toute sécurité le nouvel équipement de personnalisation/impression, il faut suivre la formation en ligne obligatoire offerte dans Saba, ainsi que la formation en personne.
- Les employés doivent recevoir une formation sur l'utilisation de l'équipement pour s'assurer qu'ils sont en mesure d'utiliser les imprimantes de façon sécuritaire et appropriée.
 - Les employés devront également remplir une attestation à la suite des indications sur la santé et la sécurité dans Saba.



INITIATIVE DE MODERNISATION DU PROGRAMME DES PASSEPORTS

Le projet pilote de l'Initiative de Modernisation du Programme de Passeports (IMPP) a commencé le 28 février 2022.

- Actuellement, 9 sites sont opérationnels : Centre Opérationnel d'exécution des Programmes (CODP) Gatineau, Kitchener, Barrie, Sydney, North Sydney, Glace Bay, St-John's, Planification et Exécution de la Modernisation des Passeports (PEMP), Unité de traitement Contrôlé des Passeports de Gatineau (UTCP) et Kitchener CSC.
- Résultats du projet pilote en date du 28 avril 2023 :
 - 55 270 dossiers créés
 - 53 133 passeports traités (50 237 passeports émis)
- Un bogue de TI a été introduit dans le Système Mondial de Gestion des Cas (SMGC) à la fin de janvier et a entraîné l'interruption du projet. Tous les sites ont été transférés à IRIS et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a apporté un correctif d'urgence à la mi-février. La reprise graduelle des sites pilotes dans le SMGC a eu lieu et le dernier site a repris le 9 mars.
- Le projet continue de compiler les données de la vague 3 du projet pilote pour appuyer d'aller de l'avant ou non avec le déploiement.
- On cherche à lancer un laboratoire d'innovation pour mettre à l'essai un modèle de prestation de services modifié pour l'IMPP.
- Une stratégie de déploiement et une date restent à déterminer.

