

PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'IRCC

aux recommandations formulées dans l'audit des centres d'appels du gouvernement fédéral, des Rapports de l'automne 2019 du vérificateur général du Canada

Numéro de référence dans le rapport	Recommandation du VGC	Réponse du Ministère	Description du résultat final prévu	Date d'achèvement prévue	Jalons importants (description/dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, poste, no de tél.)	Indicateur de réalisation (Pour l'usage du Comité seulement)
Rapport 1	<p>Emploi et Développement social Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada devraient revoir leur manière de gérer les appels entrants afin d'améliorer l'accès aux agents. Les ministères devraient notamment envisager de permettre aux appelants de décider s'ils préfèrent attendre, utiliser les options du libre-service ou demander au centre d'appels qu'un agent les rappelle plus tard.</p>	<p>Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada continue de travailler à l'amélioration du soutien aux clients et a déjà pris des mesures importantes pour atteindre cet objectif, notamment en embauchant plus d'agents au Centre de soutien à la clientèle et en mettant en place un processus pour soutenir les clients qui ne parlent ni français ni anglais et qui communiquent avec le Centre de soutien à la clientèle à l'aide d'un interprète. Le Ministère reconnaît que de nombreux clients préfèrent maintenant recourir aux options de libre-service ou communiquer avec le Ministère par courriel. Ainsi, le Ministère s'est engagé à mettre en œuvre une stratégie de soutien multimodes afin de fournir aux clients le soutien dont ils ont besoin selon le mode de leur choix, et a pris des mesures pour améliorer son site Web et ses outils de vérification de l'état des demandes afin de permettre plus facilement le libre-service pour les clients. Le Ministère a également pris des mesures pour offrir aux clients un soutien personnalisé par courriel et par d'autres moyens précis.</p> <p>En 2018, le Ministère a adopté une stratégie triennale visant à améliorer encore davantage l'accessibilité et la rapidité des services de soutien à la clientèle du Ministère. Dans le cadre de cette stratégie, le Ministère a demandé un financement dans le budget de 2019 et a reçu un montant supplémentaire de 43 millions de dollars sur deux ans afin de fournir au Centre de soutien à la clientèle les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de ses clients. La stratégie comprend d'autres améliorations au Centre de soutien à la clientèle, dont les suivantes : revoir la formation et les méthodes de travail pour veiller à ce que les clients reçoivent du soutien de manière respectueuse et efficace; offrir aux clients le choix de demander de les rappeler plutôt que de rester en attente pour parler à un agent; résoudre certains des problèmes qui poussent les clients à demander de l'aide; veiller à ce que les programmes et services du</p>	<ul style="list-style-type: none"> • À l'heure actuelle, les appelants peuvent choisir le libre-service ou demander de parler à un agent. En allant de l'avant, les appelants qui souhaitent parler à un agent et qui sont mis en attente pourront choisir d'attendre pour parler à un agent ou de demander de se faire rappeler par un agent. Le rappel aura lieu au même moment auquel on aurait répondu à l'appel du client si ce dernier était resté en attente. • Une plus grande proportion des clients qui souhaitent parler à un agent auront l'occasion de le faire (cible relative au taux de réponse des appels : de 25% à 50 %). • Les clients recevront une réponse à leur demande en temps opportun – particulièrement lorsqu'ils communiquent par 	31 mars 2021	<p>Dans le cadre du budget de 2019, IRCC a reçu un investissement de 42,9 millions de dollars, lequel sera utilisé pour soutenir la mise en œuvre de la stratégie de soutien à la clientèle.</p> <p>Plus précisément, d'ici le 31 mars 2021, IRCC va:</p> <ul style="list-style-type: none"> • embaucher de nouveaux employés au CSC; • prolonger les heures d'ouverture du CSC d'ici le 31 décembre 2020; • élargir les pouvoirs des agents du CSC afin qu'ils puissent résoudre un plus grand nombre de demandes dans le cadre du premier échange avec le client, ce qui permettra de réduire le nombre d'appels récurrents; • réduire le délai de réponse moyen du CSC aux demandes envoyées par courriel, le faisant passer de cinq jours ouvrables (à l'heure actuelle) à trois jours ouvrables, ce qui incitera les clients dont la demande n'est pas urgente à communiquer avec le CSC par courriel. <p>Une nouvelle fonction a été lancée en avril 2019, laquelle permet aux clients qui sont des résidents permanents au titre de la catégorie économique mis en attente de demander qu'un agent les rappelle au lieu d'attendre au téléphone. En mai, ce service a été étendu au parrainage pour la catégorie du regroupement familial. Ce service sera étendu à d'autres secteurs d'activités d'ici le 31 décembre 2019.</p>	Harpreet S. Kochhar, sous-ministre adjoint 613-437- 9166	

		Ministère soient conçus en fonction du client; jeter les bases de la transformation en améliorant notre technologie et nos outils.	courriel : IRCC leur enverra une réponse dans les trois jours ouvrables.				
	<p>Emploi et Développement social Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et Anciens Combattants Canada devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir des normes de service pour leurs centres d'appels qui sont pertinentes pour les clients et qui tiennent compte des commentaires de ces derniers, conformément à la Ligne directrice sur les normes de service du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada; • publier de manière transparente et uniforme des normes de service et de l'information sur le rendement des centres d'appels, et vérifier les résultats pour en confirmer l'exactitude. 	<p>Recommandation acceptée. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada a publié des normes de service pour bon nombre de ses programmes et services, et s'est engagé à s'améliorer continuellement dans ce domaine. Le Ministère procède actuellement à un examen approfondi de ses normes de service afin de s'assurer qu'elles sont significatives pour les clients et atteignables pour le Ministère. De plus, le Ministère prévoit établir des normes de service pour les services de soutien à la clientèle en 2019. Ces normes de service seront établies en consultation avec les clients et en tenant compte de la capacité des ressources.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients recevront de l'information claire au sujet des temps d'attente (y compris le temps de réponse) et des options de services qui leur sont offerts pour les aider à décider de la manière dont ils souhaitent recevoir du soutien. 	31 mars 2021	<p>D'ici le 31 mars 2021, IRCC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • consultera les clients au sujet de leurs préférences quant au soutien par téléphone et par courriel, notamment par l'intermédiaire de sondages ciblés sur la satisfaction des clients. • publiera l'information sur son site Web au sujet des délais d'attente des services de soutien du CSC afin que les clients puissent décider de la façon dont ils souhaitent recevoir du soutien. • établira des normes de services pour les principaux services de soutien à la clientèle (y compris les services de centre d'appels). 	Harpreet S. Kochhar, Sous-ministre adjoint 613-437- 9166	