

## PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ D'EDSC

donnant suite aux recommandations découlant de l'audit de rendement effectué par le Bureau du vérificateur général (BVG) relativement à  
*Les centres d'appels formulées dans les Rapports du vérificateur général du Canada du printemps 2019*

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction ministérielle	Description des résultats finaux attendus	Date d'achèvement prévue	Principaux jalons provisoires (description et dates)	Organisation responsable/ point de contact <small>(nom, titre et n° de téléphone)</small>	Indicateur de réalisation <small>(à l'usage exclusif du CCP)</small>
1.27	<p>Emploi et Développement social Canada (EDSC), et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) 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>Réponse d'Emploi et Développement social Canada — Recommandation acceptée.</p> <p>La capacité actuelle d'Emploi et Développement social Canada de gérer et d'améliorer l'accès à un agent de centre d'appels est limitée par la technologie et le financement existants. La migration des centres d'appels de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse vers un système téléphonique modernisé devrait être terminée d'ici mai 2020. Au fur et à mesure que la migration sera effectuée dans chaque centre d'appels, le Ministère examinera et ajustera la façon dont il gère les appels entrants afin d'améliorer l'accès aux services du centre d'appels. Une fois la nouvelle plateforme en place, nous prévoyons terminer, d'ici mars 2021, un examen complet des options pour améliorer l'accès aux agents dans le nouveau système technologique. Cela permettra au Ministère d'étudier près d'une année complète d'expérience avec le nouveau système.</p> <p>La vérification a exclu un élément important de la stratégie des centres d'appels du Ministère : les fonctions de libre-service offertes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux Canadiens qui communiquent avec les centres d'appels de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Pratiquement tous les appelants peuvent accéder au menu téléphonique libre-service, et plus de la moitié d'entre eux (environ 20 millions en 2017-2018) résolvent leurs problèmes sans avoir besoin de parler à un agent.</p>	<p>Amélioration de la compréhension des pratiques possibles pour gérer l'accessibilité des agents des centres d'appels dans le contexte de la nouvelle plateforme technologique des centres d'appels.</p>	Mars 2021	<p>Migrer le centre d'appels du RPC et de la SV vers la nouvelle plateforme technologique des centres d'appels – prévu au plus tard en juin 2019;</p> <p>Migrer le centre d'appels de l'AE vers la nouvelle plateforme technologique des centres d'appels – prévu au plus tard en mai 2020;</p> <p>Réaliser un examen de la façon dont l'accessibilité des agents des centres d'appels est gérée dans le contexte de la nouvelle plateforme technologique des centres d'appels – réalisation prévue d'ici mars 2021.</p>	<p>Cliff Groen</p> <p>SMA</p> <p>Services de versement des prestations</p> <p>819-654-6944</p>	

N° de référence du rapport	Recommandations du BVG	Réponse de la direction ministérielle	Description des résultats finaux attendus	Date d'achèvement prévue	Principaux jalons provisoires (description et dates)	Organisation responsable/ point de contact (nom, titre et n° de téléphone)	Indicateur de réalisation (à l'usage exclusif du CCP)
1.46	<p>EDSC, IRCC et Anciens Combattants Canada devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 <i>Ligne directrice sur les normes de service</i> du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada;</li> <li>publier de manière transparente et cohérente des normes de service et de l'information sur le rendement des centres d'appels, et vérifier les résultats pour en confirmer l'exactitude.</li> </ul>	<p>Réponse d'Emploi et Développement social Canada — Recommandation acceptée.</p> <p>Emploi et Développement social Canada reconnaît que les normes de service doivent être pertinentes pour les clients et prendre en considération la rétroaction des clients. À cet égard, le Ministère a terminé en décembre 2018 un examen des normes de service du programme d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse qui comprenait des consultations auprès des clients, confirmant que les normes établies sont pertinentes et généralement conformes aux attentes des clients.</p> <p>Conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie, le Ministère surveille aussi activement les mesures de rendement des centres d'appels relativement à l'accessibilité et à l'exactitude. Le Ministère continuera d'établir des normes de service pertinentes pour les clients, conformément à la Politique sur les services.</p> <p>Le Ministère convient également d'améliorer la publication des normes de service et des résultats de rendement des centres d'appels au moyen de rapports plus fréquents. De plus, le Ministère a vérifié l'exactitude de sa méthode de rapport sommaire à l'aide des données de base, démontrant que la méthode de rapport sommaire actuelle est exacte à plus ou moins 0,05 %. Le Ministère continuera de vérifier périodiquement la validité des données dans l'avenir.</p> <p>Le Ministère commencera à inclure tous les appels où le client a raccroché après l'expiration du délai prévu par la norme de service dans ses résultats de 2019-2020. Le Ministère indique toutefois que ces appels n'auront pas une incidence importante sur les résultats déclarés. Par exemple, en 2017-2018, ces appels représentaient 1 % du nombre total d'appels.</p>	Amélioration des rapports sur les normes de service, et validation continue des données.	Mars 2021	<p>Réaliser un examen des normes de service actuelles, y compris une consultation auprès des clients – terminé (décembre 2018);</p> <p>Modifier le calcul des niveaux de service pour inclure les appels abandonnés pour lesquels l'appelant a attendu au moins 10 minutes (la norme de service cible) – avril 2019;</p> <p>Accroître la fréquence des rapports publics sur les résultats de rendement des centres d'appels – avril 2020;</p> <p>Mettre en œuvre une méthode de validation régulière des données, afin de continuer à confirmer la validité des données – méthode à revoir après la mise en œuvre de la nouvelle plateforme technologique des centres d'appels – réalisation prévue d'ici mars 2021.</p>	<p>Cliff Groen</p> <p>SMA</p> <p>Services de versement des prestations</p> <p>819-654-6944</p>	