

M. John Williamson, Député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa ON K1A 0A6

Bonjour,

Les renseignements suivants font suite à la réponse du gouvernement (déposée à la Chambre des communes le 31 mars 2023, conformément à l'article 109 du Règlement) au vingt-troisième rapport du Comité permanent des comptes publics – 44^e législature, 1^{re} session – intitulé *Rapport 23 : L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*.

J'ai le plaisir de fournir un rapport sur les progrès accomplis en réponse aux recommandations 3 et 4 du vingt-troisième rapport.

Le gouvernement remercie les membres du Comité de leur intérêt et de leur attention continus envers les efforts déployés par l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada pour régler les problèmes relevés dans le cadre de la vérification de la vérificatrice générale.

Vous trouverez ci-joint le rapport sur les progrès réalisés.

Sincèrement,

l'Honorable Diane Lebovillier, P.C., M.P.

**RAPPORT SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS : VINGT-TROISIÈME RAPPORT DU COMITÉ
PERMANENT DES COMPTES PUBLICS – 44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION
(RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS 3 et 4)**

INTRODUCTION

Au nom du gouvernement du Canada, le 31 mars 2023, la ministre du Revenu national a déposé la réponse du gouvernement aux recommandations contenues dans le vingt-troisième rapport du Comité permanent des comptes publics, intitulé *Rapport 23 : L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*.

Comme il a été demandé, l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Emploi et Développement social Canada (EDSC) sont heureux de fournir un rapport sur les progrès accomplis en réponse aux recommandations 3 et 4 du vingt-troisième rapport.

Recommandation 3 : *Sur la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité*
Que, d'ici au 30 juin 2023, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada présentent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape conjoint sur les progrès réalisés afin de mieux mesurer l'efficacité de leurs stratégies de visibilité, notamment sur leurs indicateurs de rendement clés; et sur leurs projets pilotes et leur collaboration en vue de définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniforme. Un rapport final conjoint devra aussi être présenté d'ici au 30 juin 2024.

La réponse du gouvernement (comme déposé le 31 mars, 2023) : *L'Agence et EDSC appuient cette recommandation et conviennent de fournir un rapport d'étape conjoint d'ici le 30 juin 2023 et un rapport final conjoint d'ici le 30 juin 2024. L'Agence et EDSC s'efforcent de trouver de meilleurs moyens de mesurer l'efficacité des approches de visibilité, tout en reconnaissant que de telles mesures exigent souvent la collecte de renseignements personnels ou des étapes supplémentaires pour un particulier. Il est essentiel de trouver le bon équilibre pour obtenir les renseignements nécessaires afin d'affecter efficacement les ressources et d'adapter les méthodes pour accroître l'accès aux prestations. L'Agence et EDSC travaillent conjointement pour établir de meilleurs indicateurs de rendement. Un groupe de travail interministériel a été créé pour effectuer ce travail et cerner de possibles projets pilotes afin d'examiner les mesures et les méthodes. Ce travail de collaboration aidera à établir des mesures cohérentes qui orienteront la prise de décisions sur les activités de visibilité et d'autres activités susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'utilisation des prestations dans les populations difficiles à joindre.*

L'Agence et EDSC miseront sur les stratégies élaborées en réponse à la recommandation 2, et veilleront à ce qu'elles soient conformes aux stratégies créées pour améliorer les mesures actuelles de l'efficacité des activités de visibilité. Les mesures actuelles pour comprendre l'efficacité des approches de visibilité sont axées sur la connaissance du nombre de particuliers qui profitent du service offert, de la nature de leurs demandes de renseignements, de la proportion des communautés qui bénéficie des activités de visibilité, et du nombre de partenaires qui collaborent en vue de joindre les personnes qui en ont le plus besoin. Par exemple, durant l'année de programme 2021-2022, l'Agence a réalisé 3 084 activités de visibilité des prestations auprès d'un total de 47 387 participants inscrits. Nos données nous indiquent également que quelque 574 330 particuliers ont accédé aux comptoirs du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, ce qui a donné lieu à la production de 638 610 déclarations de revenus et de prestations en 2021. Voilà qui représente une augmentation de 8 % du nombre de particuliers ayant reçu de l'aide et de 11 % du nombre de déclarations produites depuis 2020.

De même, au cours de l'exercice 2020-2021, les services de sensibilisation de Service Canada se sont tournés vers la promotion de ses nouveaux canaux de prestation de services en réponse à la suspension temporaire des activités de sensibilisation en personne en raison de la pandémie, y compris eService Canada et le Centre d'appui des services mobiles, une ligne téléphonique sans frais réservée aux communautés autochtones et aux clients qui font face à des obstacles à l'accès aux services. Dans le cadre de son engagement auprès de 19 117 organismes communautaires, au cours de l'exercice 2020-2021, le Centre d'appui des services mobiles a reçu 41 126 appels, dont 8 225 provenaient de communautés autochtones, ce qui a donné lieu à 49 274 demandes de services. Durant l'exercice 2021-2022, il a reçu 27 258 appels, dont 4 961 provenaient de communautés autochtones, ce qui s'est traduit par 31 833 demandes de services liées aux programmes et services d'EDSC. En plus de ces nouvelles voies de prestation de services, les équipes de visibilité de Service Canada ont continué, au cours de l'exercice 2021-2022, de s'engager auprès des organismes communautaires qui appuient les populations vulnérables. En combinant ces approches nouvellement adoptées et les activités de visibilité traditionnelles, le personnel responsable de la visibilité a mobilisé 5 605 partenaires communautaires, y compris 698 communautés autochtones, en plus d'avoir tenu 2 512 séances d'information, 386 comptoirs ayant aidé 9 079 participants et 97 comptoirs destinés aux communautés autochtones ayant donné lieu à 1 462 demandes de service. Enfin, Service Canada a dirigé trois campagnes d'appels axées sur le Supplément de revenu garanti (SRG) ciblant les aînés. Dans le cadre de ces campagnes, 32 754 appels ont été effectués en juin 2021 auprès des clients dont les prestations étaient sur le point d'être suspendues, car Service Canada n'avait pas reçu les renseignements concernant leurs revenus pour déterminer leur admissibilité. Par la suite, 10 000 appels ont été effectués en novembre 2021 auprès des aînés dont les prestations de SRG avaient été suspendues. De plus, en janvier 2022, 10 250 appels ont été effectués par le personnel responsable de la visibilité auprès des bénéficiaires de la pension de la Sécurité de la vieillesse qui étaient potentiellement admissibles au SRG, mais qui n'avait jamais présenté de demande.

Bien que ces indicateurs de rendement démontrent que les activités de visibilité de l'Agence et d'EDSC permettent bel et bien de joindre les particuliers pour les informer des prestations offertes et les aider à demander celles-ci, certaines lacunes persistent sur le plan de l'information. L'Agence et EDSC continueront de travailler conjointement pour déterminer d'autres mesures qui pourraient permettre de comprendre d'autres aspects de l'efficacité de leurs activités de visibilité, tout en respectant les autorisations en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Rapport sur les progrès réalisés (30 juin 2023) :

Le présent rapport sur les progrès réalisés décrit les mesures que l'ARC, EDSC et Service Canada (les entités) ont prises et prennent actuellement pour faire progresser les engagements pris dans la réponse du gouvernement afin d'améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations. Les entités reconnaissent qu'il reste du travail à faire pour veiller à ce que les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale (BVG) soient mises en œuvre.

Les mesures prises par le gouvernement afin de mieux comprendre les besoins et le caractère unique des populations difficiles à joindre peuvent être décrites de façon générale comme suit :

- établir un cadre de recherche et de développement;
- évaluer les complexités existantes et solliciter une expertise externe;
- obtenir des échantillons de données métriques là où il est actuellement possible de le faire;
- maintenir la mobilisation afin d'améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations.

Établissement d'un cadre de recherche et de développement

Conjointement avec les conclusions du rapport du BVG de mai 2022, intitulé *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, le BVG a recommandé que les entités établissent un processus commun de fixation des priorités, de planification, de surveillance et de production de rapports afin d'améliorer la façon dont elles mesurent l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations. Les entités ont suivi les étapes ci-dessous afin d'assurer une gouvernance systématique pour aborder toutes les recommandations. Elles ont :

- tiré parti des forums interministériels existants et mis en œuvre de nouveaux forums pour officialiser la gouvernance de l'établissement des priorités, de l'élaboration et de l'établissement de rapports continus sur l'efficacité des activités de visibilité des prestations auprès des populations difficiles à joindre;
- redéfini et consigné les responsabilités et les rôles existants de chacune des entités afin de tenir compte de ce qui est nécessaire pour améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité et acquérir une meilleure compréhension des populations difficiles à joindre.

La structure de gouvernance officielle appuie les entités dans l'amélioration de la façon dont ils mesurent l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations en leur permettant :

- de mettre au point une analyse environnementale et une évaluation des pratiques, des méthodes et des données actuelles utilisées pour quantifier et améliorer de façon continue les activités de visibilité des prestations;
- de déterminer les possibilités d'améliorer les processus et les mesures à prendre pour ce faire, y compris l'élaboration et l'harmonisation des définitions communes et des exigences connexes en matière de données.

Évaluation des complexités existantes

Les complexités existantes dans les processus des prestations empêchent l'ARC de constater un rapport direct entre une activité ou une intervention de visibilité et la production subséquente d'une déclaration de revenus et l'obtention d'une prestation. Ces complexités découlent de nombreux facteurs, notamment :

- la variété de populations vulnérables et l'intersectionnalité qui existe entre elles;
- les nombreuses et diverses prestations offertes par différents ministères qui ont chacune leurs propres critères d'admissibilité;
- les diverses méthodes de production que peuvent utiliser les contribuables.

L'ARC continue donc de travailler à élaborer des façons de mesurer l'impact d'une activité de visibilité par rapport à l'obtention d'une prestation par un contribuable qui y a droit. À noter qu'il s'agit seulement d'un de nombreux facteurs à considérer.

Recommandation sur les interdépendances

Comme il a été indiqué dans leur rapport d'étape conjoint d'avril 2023, pour la recommandation 2 du vingt-troisième rapport, l'ARC, EDSC et Statistique Canada collaborent pour mesurer les taux d'utilisation des segments de population déterminés, afin d'acquérir une meilleure compréhension de ces segments, de cerner les lacunes en matière de données qui les concernent, et d'améliorer la mesure de l'utilisation des prestations. Les activités entreprises auparavant comprennent ce qui suit :

- recueillir et examiner les données socioéconomiques et sociodémographiques nécessaires pour élaborer des profils de différents segments de la population afin de mieux comprendre leurs points de vue, leurs besoins et leurs obstacles en ce qui a trait à la production de déclarations de revenus, ainsi qu'à la demande et à la réception de prestations;
- estimer la participation de différents segments de la population au régime de prestations afin de mieux comprendre les tendances en matière d'utilisation des prestations par ces populations;
- examiner le comportement en matière de production de déclarations de revenus de différents segments de la population afin de déterminer s'ils ont obtenu les prestations auxquelles ils ont droit.

Analyse interjuridictionnelle

EDSC et l'ARC ont étudié différentes approches pour élaborer et mettre en œuvre des mesures de rendement. L'analyse ciblait les organismes gouvernementaux qui mettent en œuvre des initiatives sociales visant les populations difficiles à joindre, comme celles offertes dans le cadre de l'initiative « Servir tous les Canadiens » d'EDSC.

Les résultats de l'analyse préliminaire font écho aux constatations du BVG, en ce sens que, même si les mesures sur les personnes aidées par l'intermédiaire du PCBMI sont disponibles, il reste un écart dans la démonstration de la corrélation entre les efforts de visibilité, la production de déclarations et l'augmentation de l'utilisation des prestations qui en résulte. EDSC et l'ARC collaborent pour mettre à l'essai un certain nombre d'indicateurs de rendement d'ici la fin de 2023-2024, en vue de présenter les indicateurs de rendement clés (IRC) de façon plus générale au cours de 2024-2025.

Inventaire des données

Bien que certains projets pilotes d'indicateurs de rendement aient été mis en place par l'ARC en réponse aux conclusions du BVG, les résultats ont été jugés non concluants du point de vue de l'intégrité des données. En réponse, EDSC et l'ARC ont dressé l'inventaire des sources de données et des mesures existantes associées aux activités de visibilité en tant que première étape avant d'élaborer de nouveaux IRC. L'inventaire met en évidence les lacunes dans les rapports existants et les IRC souhaités et indique les prochaines étapes possibles. Les ministères ont aussi inclus des projets potentiellement utiles qui pourraient orienter l'établissement des IRC à l'avenir.

Modèle logique pour les activités de visibilité

L'ARC et EDSC élaborent des feuilles de route visuelles (des modèles logiques) claires pour montrer la façon dont les actions d'un programme (ses intrants et ses activités) mèneront à des produits et à des résultats. Ces modèles comprennent des indicateurs concernant la connaissance de la population des programmes, sa satisfaction à l'égard de son expérience avec les activités de visibilité, les demandes, les particuliers qui reçoivent des prestations et les taux d'utilisation des prestations des populations difficiles à joindre. Les modèles seront utilisés pour orienter l'élaboration de nouveaux IRC et de projets pilotes liés à la visibilité.

Sollicitation d'une expertise externe

L'ARC fera appel à des experts en la matière tiers pour établir des mesures de rendement de la visibilité, y compris des façons efficaces de surveiller, de signaler et de valider les populations difficiles à joindre. Cet engagement permettra de mieux positionner l'ARC et EDSC pour mettre en place un ensemble d'indicateurs de rendement mesurables.

Échantillons de données métriques là où il est actuellement possible de le faire

Afin de tirer parti des données d'échantillon provenant des activités de visibilité actuelles, l'ARC met également à l'essai l'utilisation d'éléments de données qui sont associés aux activités de visibilité de prestations précises. Le suivi de ces éléments de données et des activités connexes fournira un nombre d'échantillons qui démontreront l'efficacité des efforts de visibilité précis quant à l'utilisation des prestations. L'ARC utilisera ces résultats d'échantillon dans le cadre de son évaluation de l'efficacité relative de ses activités de visibilité des prestations à plus grande échelle.

Conclusion

Comme il est indiqué ci-dessus, les entités ont pris des mesures concrètes visant à établir des mesures de rendement viables et durables afin de veiller à ce que les populations vulnérables et difficiles à joindre puissent obtenir les prestations auxquelles elles ont droit. Les entités continueront à respecter leurs engagements pour améliorer la mesure de l'efficacité des stratégies de visibilité des prestations. Un rapport conjoint définitif sera présenté d'ici le 30 juin 2024.

Recommandation 4 : Intégration des activités de visibilité ciblées

Que, d'ici le 30 juin 2023, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada fournissent au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport d'étape conjoint sur les mesures prises pour améliorer l'intégration de leurs activités de visibilité et de celles des autres ministères et organismes du gouvernement en vue de joindre les personnes qui ont besoin d'un niveau de soutien élevé pour accéder aux prestations. Un rapport final conjoint devra aussi être présenté au plus tard le 30 juin 2024.

La réponse du gouvernement (comme déposé le 31 mars, 2023) : *L'Agence et EDSC appuient cette recommandation et conviennent de fournir un rapport d'étape conjoint d'ici le 30 juin 2023 et un rapport final conjoint d'ici le 30 juin 2024. Au cours des cinq dernières années, l'Agence a collaboré activement avec EDSC dans le cadre d'activités de visibilité ciblant des populations vulnérables ou difficiles à joindre, et elle continuera de le faire en vue d'offrir une expérience client harmonieuse. Cette collaborations' observe dans des initiatives telles que les «super comptoirs» conjoints, où l'Agence et Service Canada collaborent pour fournir des services complémentaires, les centres de services du Nord partagés de Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit, capitales des territoires, le projet pilote «Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!», le projet de schématisation du processus lié à l'Allocation canadienne pour enfants, et des initiatives de lettres d'incitation(c'est-à-dire des lettres informant les particuliers des moyens offerts pour qu'ils puissent recevoir les prestations auxquelles ils ont droit).*

L'Agence et EDSC ont créé un groupe de travail mixte ayant pour mandat de cerner précisément les occasions d'intégrer davantage les activités de visibilité et d'aider les particuliers ayant besoin d'un degré de soutien élevé à accéder à des prestations. Cette collaboration comprendra la définition de la portée du soutien que les deux entités peuvent fournir, la détermination des lacunes en matière de service et l'élaboration d'approches précises pour certaines populations, dans le respect de nos rôles et responsabilités respectifs, et toute disposition législative applicable en matière de protection des renseignements personnels.

Rapport sur les progrès réalisés (30 juin 2023) :

Le présent rapport décrit les mesures concrètes que l'ARC et EDSC (les entités) ont prises et prennent actuellement pour faire progresser les engagements contractés par le Comité permanent des comptes publics afin d'améliorer l'intégration des activités de visibilité. Les entités reconnaissent qu'il reste du travail à faire pour veiller à ce que les recommandations du BVG soient traitées. Ce travail continuera de jouer un rôle important dans l'amélioration de l'accès des populations difficiles à joindre aux prestations auxquelles elles ont droit.

Les mesures prises par le gouvernement afin de mieux comprendre les besoins et le caractère unique des populations difficiles à joindre peuvent être décrites de façon générale comme suit :

- Établir le cadre de recherche et de développement.
- Évaluer les intersections possibles, plus précisément les renvois de clients entre l'ARC et EDSC.
- Officialiser la structure des super comptoirs qui comprennent à la fois l'ARC et EDSC afin de fournir des services intégrés aux clients à un seul endroit physique.
- Maintenir la mobilisation afin d'améliorer la prestation de services intégrés aux clients sur les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit.

Établissement du cadre de recherche et de développement

À la suite de l'annonce du rapport du BVG de mai 2022, intitulé *L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*, l'ARC, EDSC et Service Canada ont été avisés d'établir un processus commun de fixation des priorités et de planification de processus afin d'améliorer la façon dont ils intègrent les approches de visibilité des prestations. Les entités ont suivi les étapes ci-dessous pour assurer une gouvernance systématique pour toutes les recommandations. Elles ont :

- tiré parti des forums interministériels existants et mis en œuvre de nouveaux forums pour officialiser la gouvernance pour l'établissement des priorités, l'élaboration et l'établissement de rapports continus sur l'intégration améliorée des efforts de visibilité des prestations, y compris l'officialisation d'une structure de gouvernance durable pour assurer la surveillance des services de visibilité intégrés;
- redéfini et consigné les rôles et les responsabilités existants de chaque ministère afin de déterminer ce qui est nécessaire pour améliorer l'expérience du client lorsqu'il s'agit de collaborer avec plusieurs entités du gouvernement.

La structure de gouvernance officielle appuie les entités dans l'amélioration de l'intégration des activités de visibilité entre elles en évaluant l'état actuel et en établissant un plan d'évaluation continue de la fluidité de l'interaction du client avec les entités concernées.

Évaluation des intersections potentielles

Inventaire des activités de visibilité des prestations d'EDSC et de l'ARC

Les entités ont étudié l'inventaire des activités de visibilité d'EDSC et de l'ARC dans le but d'examiner et de simplifier le flux de services pour les clients entre l'ARC et EDSC et de combler les lacunes en matière de services pour les personnes qui ont besoin d'un niveau de service élevé.

Analyse des activités de visibilité proposées

À la suite de l'évaluation de l'inventaire, les entités ont effectué une analyse des activités conjointes proposées afin de déterminer la viabilité de la mise en œuvre à différents moments au cours de 2023-2024. Ces activités établiront des approches concrètes pour assurer une expérience de service harmonieuse pour les clients difficiles à joindre qui ont accès aux prestations tout en répondant à leurs besoins en matière de soutien.

Traitement des renvois de clients entre les organisations

Afin de simplifier les processus pour les segments vulnérables et de faciliter la communication en temps opportun, l'ARC et Service Canada ont récemment établi une procédure de renvoi au service et de transfert annoncé entre les deux entités pour appuyer et promouvoir une expérience client harmonieuse. Une procédure de transfert annoncé implique une salutation personnelle (salutation) d'un agent, une introduction de l'agent (son nom et son identifiant) et comprend une offre d'assistance.

Lancée en avril 2023, Service Canada et l'ARC ont coordonné les agents du Centre de soutien de la visibilité et de la ligne d'aide à la production des déclarations de revenus des particuliers pour appuyer cette initiative.

Cette collaboration a permis d'adapter les services actuels afin de répondre aux besoins des segments vulnérables, de réduire le fardeau administratif et de simplifier l'accès aux prestations auxquelles les particuliers peuvent avoir droit.

L'ARC et EDSC ont conclu une entente sur le service, les procédures, l'établissement de rapports et l'évaluation de l'efficacité de ce projet pilote afin de mieux orienter les améliorations et l'expansion itératives. Malgré ses débuts, cette initiative continue de progresser et les volumes de renvois augmentent de façon constante.

Officialisation de la structure des super comptoirs interministériels et des événements à plusieurs intervenants

Les super comptoirs interministériels et les événements à plusieurs intervenants sont offerts conjointement avec plusieurs partenaires afin de fournir une gamme complète de services aux clients à un seul endroit. Le modèle élimine les obstacles en fournissant le soutien essentiel à un seul endroit, en même temps, afin de s'assurer que les besoins des clients sont traités de façon globale et uniforme. Reconnaissant qu'une plus grande rigueur était nécessaire pour assurer un niveau d'uniformité dans les super comptoirs dans l'ensemble du pays, les entités ont officialisé leur entente et leur exécution, en fournissant une norme commune à utiliser dans l'ensemble des ministères et des régions.

Afin de mieux cibler les approches et les emplacements pour les super comptoirs, l'ARC utilise l'intelligence d'entreprise pour les populations ayant un faible taux de production, l'admissibilité potentielle aux mesures de soutien à la production, comme le PCBMI, en comparaison avec la présence ou le manque de comptoirs (ou leurs absences), les efforts de sensibilisation, etc. conçus pour les populations vulnérables difficiles à joindre. Le modèle des super comptoirs facilite la capacité du gouvernement à collaborer avec les Canadiens vulnérables là où ils vivent, en veillant à ce qu'ils reçoivent les communications, les renseignements et les services appropriés à partir de l'endroit le plus approprié ou par l'intermédiaire du moyen qui convient le mieux à la situation.

Grâce aux centres de services du Nord de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit, l'ARC est en mesure de démontrer le fonctionnement efficace du modèle des super comptoirs, qui permet aux Canadiens d'avoir accès aux services des deux entités en un seul endroit. De plus, les employés de l'ARC sont en mesure de se rendre dans des collectivités éloignées en partenariat avec Service Canada, répondant ainsi à divers besoins parmi certaines des collectivités les plus vulnérables du Canada, souvent dans leur langue maternelle.

Conclusion

Comme il a été mentionné ci-dessus, un certain nombre de mesures concrètes ont été prises pour assurer des services aux personnes dans le secteur vulnérable et difficile à joindre par l'ARC et EDSC. Le travail dans ce secteur se poursuivra tout au long de l'exercice en cours, alors que les entités s'efforcent d'améliorer l'intégration des activités de visibilité entre elles afin de veiller à ce que les populations vulnérables et difficiles à joindre puissent accéder aux prestations auxquelles elles ont droit et qu'elles puissent les recevoir. Un rapport conjoint définitif sera présenté d'ici le 30 juin 2024.