

## PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

aux recommandations formulées dans le rapport de L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre des Rapports de mai 2022 de la vérificatrice générale 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)
1.31	<p>L'Agence du revenu du Canada, Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada devraient établir un processus commun de fixation des priorités, de planification, de surveillance et de production de rapports afin d'améliorer la façon dont ils mesurent la participation aux prestations. Cela comprend ce qui suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>évaluer les fonds de données accessibles propres aux populations difficiles à joindre;</li> <li>définir et mettre en œuvre des mesures afin de recueillir d'autres données liées à certaines populations difficiles à joindre;</li> <li>améliorer l'utilisation des données dans la mesure de la participation aux prestations et de la source des lacunes liées à la participation aux prestations.</li> </ul>	<p>D'accord. L'Agence continuera de travailler avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour assurer une harmonisation dans l'établissement des priorités, de la planification et de la surveillance de travaux liés à l'utilisation des prestations par les populations difficiles à joindre. L'Agence travaillera également avec EDSC pour tirer parti de l'expertise de Statistique Canada et des données socioéconomiques générales (y compris celles du recensement de 2021) afin d'obtenir un meilleur aperçu des populations difficiles à joindre et d'aider à mesurer l'utilisation des prestations. Cela comprendra une évaluation des données disponibles à l'appui de ce travail et de ce qui serait nécessaire pour faciliter et harmoniser la surveillance continue des progrès.</p> <p>L'Agence fait remarquer que l'utilisation des prestations peut être une mesure limitée du rendement, car il n'est souvent pas possible d'attribuer les activités de programme directement à un changement dans le taux d'utilisation. Ce défi peut être exacerbé par des données incomplètes et des sources de données qui sont mises à jour de façon peu fréquente, alors que la population ciblée connaît constamment des changements. Le taux d'utilisation des prestations a été utilisé et continuera d'être utilisé afin de cibler des activités pour des populations vulnérables particulières (p. ex., les communautés autochtones), pendant que l'Agence collabore avec EDSC et Statistique Canada pour améliorer l'utilisation des données à l'appui de la surveillance et de l'établissement de rapports.</p>	<p>L'Agence, EDSC et Statistique Canada ont harmonisé l'établissement des priorités, la planification et la surveillance de l'utilisation des prestations pour les populations difficilement accessibles.</p>	<p>Fin de l'exercice 2023-2024</p>	<p>Automne 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Agence, EDSC et Statistique Canada vont officialiser la gouvernance de l'établissement des priorités, de la planification et de l'établissement de rapports continus relatifs à l'utilisation des prestations par les populations difficilement accessibles.</li> </ul> <p>Hiver 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Agence travaillera avec EDSC et Statistique Canada sur une deuxième version d'un projet visant à tirer parti du plus récent recensement afin d'avoir un portrait plus juste des tendances en matière d'utilisation des prestations dans différents segments de la population.</li> </ul> <p>Été 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Agence, EDSC et Statistique Canada mettront la touche finale à une évaluation des pratiques, méthodes et données actuellement utilisées pour la planification, la surveillance et l'établissement de rapports relatifs à l'utilisation des prestations, en plus de déterminer les possibilités et les mesures précises permettant d'améliorer les processus, y compris l'harmonisation des définitions, la précision des rôles et des responsabilités ainsi que les exigences connexes en matière de données.</li> </ul>	<p>Maxime Guénette, Sous-commissaire, Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration, 613-957-3508</p>	

					<p>Automne 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Agence entreprendra la mise en œuvre des possibilités permettant d'améliorer l'utilisation des données disponibles et la collecte de données, y compris les données administratives et qualitatives.</li> </ul> <p>Hiver 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer l'état d'avancement des travaux et établir un plan d'amélioration et de peaufinage continu de la mesure de l'utilisation des prestations par les populations difficilement accessibles.</li> </ul>		
1.45	<p>Afin de mieux comprendre l'efficacité des approches de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient conjointement définir et mettre en œuvre des mesures de rendement uniformes axées sur les résultats se rapportant aux activités de sensibilisation ciblant les populations difficiles à joindre.</p>	<p>Acceptée. L'Agence travaillera à trouver des méthodes additionnelles afin de mesurer l'efficacité des approches en matière de visibilité tout en reconnaissant les limites fondamentales dans le processus (par exemple, actuellement, l'Agence ne collecte pas les données personnelles des individus participants à des activités de visibilité). L'Agence mesure par contre l'efficacité de ses efforts en matière de visibilité pour les personnes servies en personne ou dans les collectivités auxquelles des renseignements sur l'accès aux prestations et aux crédits sont communiqués et où les clients reçoivent un soutien direct et pratique ou sont dirigés vers les ressources où ce soutien peut être obtenu (p. ex., centres de services du Nord, comptoirs d'impôts du PCBMI, etc.). Pour ces types d'interactions, l'Agence recueille des données et produit des rapports relatives au nombre de personnes qui ont accédé au soutien fourni, y compris le nombre de déclarations de revenus produites au moyen de ce soutien (p. ex., 574 330 personnes ont accédé aux comptoirs du PCBMI, ce qui a donné lieu à la production de 638 610 déclarations de revenus et de prestations en 2021), et le nombre de personnes qui ont assisté aux séances de sensibilisation. Au cours de la période 2017 à 2020, l'ARC a démontré une augmentation de plus de 7 % du nombre de personnes qui ont eu accès aux cliniques du PCBMI, de plus de 11 % du nombre de déclarations de revenus produites, et de plus de 15 % du nombre de personnes assistées lors des séances de sensibilisation.</p> <p>L'Agence convient toutefois que d'autres mesures pourraient être étudiées et elle travaillera avec EDSC et d'autres partenaires afin de le faire tout en</p>	<p>Capacité améliorée de l'Agence pour évaluer l'efficacité des approches de visibilité et des programmes.</p> <p>Amélioration de l'uniformité des mesures de rendement à l'égard de la visibilité de l'Agence et d'EDSC.</p>	Fin de l'exercice 2023-2024	<p>Printemps 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre sur pied un groupe de travail de l'Agence responsable d'examiner et de peaufiner les indicateurs de rendement clés (IRC) pour la visibilité des prestations, ainsi que de concevoir un projet pilote pour les activités de visibilité afin de mesurer l'efficacité du programme.</li> </ul> <p>Été 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser les IRC.</li> <li>Établir des processus de surveillance et d'établissement de rapports pour les IRC nouveaux ou révisés.</li> </ul> <p>Automne 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre sur pied un projet pilote sur les IRC dans le cadre de certaines activités de visibilité. Recueillir et analyser les données, et établir des points de référence.</li> </ul> <p>Hiver 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner la mise en œuvre du projet pilote et effectuer des rajustements au besoin en vue du déploiement à l'échelle du programme.</li> <li>Se préparer pour entamer la première année complète de surveillance des IRC révisés.</li> <li>Continuer à travailler avec les collègues d'EDSC afin de faire part des pratiques exemplaires et des développements liés aux IRC et au projet pilote, planifier tout changement convenu aux IRC ou à la</li> </ul>	Gillian Pranke, Sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, 613-954-6143	

		respectant nos pouvoirs en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.			collecte de données en vue de les normaliser pour le prochain exercice.  Exercice 2023-2024 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer pleinement les IRC dans les activités de visibilité de l'Agence.</li> <li>• Surveiller les IRC révisés pour la première année complète.</li> <li>• Partager les expériences et les IRC révisés avec les collègues d'EDSC, puis les intégrer et les coordonner davantage afin d'améliorer l'uniformité des mesures de rendement.</li> </ul>	
1.59	Afin d'améliorer l'intégration et l'efficacité des activités ciblées de sensibilisation, l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada devraient collaborer pour établir une approche de service client sans heurt qui répondra aux besoins des personnes nécessitant un soutien accru pour accéder aux prestations.	<p>Acceptée. Au cours des 5 dernières années, l'Agence a collaboré activement avec EDSC dans le cadre de ses activités de sensibilisation ciblant des populations vulnérables ou difficiles à joindre et continuera dans cette voie afin d'établir une expérience de service à la clientèle continue et cohérent. Cette collaboration est attestée par des initiatives telles que les offres de services conjointes par l'intermédiaire des Centres de services du Nord dans les capitales territoriales de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit, le projet pilote Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations!, la Schématisation de parcours de l'Allocation canadienne pour enfants et les initiatives des Lettres d'incitation.</p> <p>De plus, grâce à des activités de sensibilisation coordonnées, comme des super comptoirs organisés dans l'ensemble du pays, l'Agence et EDSC offrent des services complémentaires aux personnes qui ont besoin d'un niveau de soutien individuel plus élevé pour accéder aux prestations.</p> <p>L'Agence travaillera avec EDSC afin d'identifier des occasions de continuer à améliorer les services offerts aux particuliers qui nécessitent un niveau élevé de soutien pour accéder aux prestations. Cette collaboration comprendra la définition de la portée du soutien que les deux entités fourniront, la détermination des lacunes en matière de service et l'élaboration d'approches précises pour certaines populations, tout en respectant nos rôles et responsabilités respectifs dans le cadre de nos mandats et pouvoirs en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi de l'impôt sur le revenu.</p>	<p>Coordination accrue des activités de visibilité de l'Agence et d'EDSC.</p> <p>Accroissement des activités de visibilité conjointes de l'Agence et d'EDSC (p. ex., super comptoirs, activités de visibilité des collectivités autochtones).</p> <p>Les lacunes en matière de service sont cernées et des solutions d'atténuation sont mises en œuvre.</p>	Fin de l'exercice 2023-2024	<p>Printemps 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre le Groupe de travail interministériel sur l'utilisation de l'allocation canadienne pour enfants (ACE), qui comprend EDSC, Services aux Autochtones Canada et l'Agence, afin de collaborer sur des options concrètes pour accroître l'utilisation des prestations tout en tenant compte des constatations et des recommandations du Bureau du vérificateur général (BVG) lors de l'évaluation de nouvelles initiatives ou approches.</li> <li>• Mettre sur pied un groupe de travail de l'Agence et d'EDSC sur la visibilité, chargé de discuter de la collaboration et de la coordination accrues des activités de visibilité, et analyser le flux de services pour divers groupes de clients communs afin de déterminer les lacunes et de proposer des solutions.</li> </ul> <p>Été 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points permanents à l'ordre du jour des réunions bilatérales existantes de la haute direction de l'Agence et d'EDSC comprendront l'augmentation de la collaboration en matière de visibilité et l'établissement d'une expérience de service à la clientèle harmonieuse pour les personnes qui nécessitent un niveau élevé de soutien.</li> </ul>	Gillian Pranke, Sous-commissaire, Direction générale de cotisation, de prestation et de service, 613-954-6143

					<p>Automne/hiver 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le groupe de travail de l'Agence et d'EDSC préparera un rapport de recommandations à l'intention de la haute direction portant sur les possibilités d'améliorer la collaboration et de combler les lacunes en matière de service pour les personnes qui nécessitent un niveau de service élevé.</li></ul> <p>Automne/hiver 2022 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La haute direction de l'Agence et d'EDSC discutera du rapport de recommandations et déterminera quelles recommandations seront mises en œuvre selon leurs programmes.</li><li>• Les programmes de visibilité de l'Agence et d'EDSC commenceront à mettre en œuvre les recommandations approuvées.</li></ul> <p>Été/automne 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le groupe de travail continue de se réunir pour tenir ses membres au courant des développements dans la mise en œuvre des recommandations.</li></ul> <p>Hiver 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les recommandations approuvées par le groupe de travail sont mises en œuvre dans le cadre des programmes pertinents de l'Agence et d'EDSC.</li></ul>		
--	--	--	--	--	---	--	--