



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

PO Box 9808
STN T CSC
K1G 4A8

Casier postal 9808
Station T, CSC
K1G 4A8

SEP - 6 2019

L'honorable Kevin Sorenson, C.P., député
Président
Comité permanent des comptes publics
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur,

Faisant suite à la publication du 70^e rapport du Comité permanent des comptes publics intitulé Les centres d'appels, Rapport 1 des rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada, j'ai le plaisir de soumettre, pour votre information, un rapport de situation de Services partagés Canada concernant la modernisation des centres de contact.

Ce rapport de situation présente le plan d'Action de Services partagés Canada pour donner suite à la recommandation 6 dudit rapport. Bien qu'aucune réponse gouvernement ne soit à l'heure pour étude par un comité parlementaire, Services partagés Canada veut divulguer, de manière proactive, ce qui est fait pour réaliser l'achèvement de la modernisation des centres de contact, tout en tenant compte de l'approche pan gouvernementale du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada concernant les services aux clients et les besoins opérationnels.

J'espère que ces renseignements vous seront utiles.

Veuillez agréer, monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Paul Glover
Président

Pièce jointe

c.c. Ian McCowan, Sous-secrétaire du Cabinet, Bureau du Conseil privé



Modernisation des centres de contact

Rapport de situation au Comité permanent des comptes publics :
Les centres d'appels, Rapport 1 des rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada

Le 22 août 2019



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Recommandation 6 : moderniser les centres de contact restants

D'ici le 31 octobre 2019, Services partagés Canada (SPC) doit présenter un rapport au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes qui décrit les progrès réalisés concernant l'achèvement de la modernisation des centres de contact restants, en tenant compte de l'approche pangouvernementale du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada concernant les services aux clients et des besoins opérationnels des ministères et des organismes responsables.

Contexte

Dans le cadre du mandat de transformation des services de télécommunications de SPC, le Ministère a entrepris une transformation des centres de contact pour le gouvernement du Canada (GC). Selon l'inventaire de SPC, 221 centres de contact en activité ont été identifiés ayant le soutien du Ministère. Le principal objectif de la transformation était de consolider les centres de contacts anciens et désuets en les remplaçant par des services de pointe, hautement sécuritaires et fiables, visant à répondre aux demandes de la population canadienne.

SPC a commencé les activités de transformation avec l'acquisition d'une solution d'entreprise nommée Services de centres de contact hébergés (SCCH), qui offre une infrastructure moderne et sécurisée permettant au GC d'adopter plus facilement de nouvelles technologies et d'offrir des capacités de libre-service. La migration vers cette solution a été amorcée pour les huit centres de contact les plus complexes d'Emploi et Développement social Canada, de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et de SPC (exploratoire).

À l'automne 2018, après une analyse approfondie des activités, un examen mené par un tiers (Deloitte) et les constatations initiales du Bureau du vérificateur général (BVG), SPC a commencé à revoir sa stratégie consistant à mettre en place une solution unique qui répondrait à toutes les exigences des centres de contact, afin de la changer pour une solution plus adaptée en ce qui a trait aux coûts et aux exigences pour les 213 centres de contact restants.

État actuel – 31 juillet 2019

Au cours des derniers mois, SPC a mobilisé les partenaires afin de mener un exercice de repérage de l'infrastructure des anciens centres de contact et de valider des hypothèses en matière de modernisation. En se basant sur les données fournies par les partenaires, SPC a redéfini les niveaux de complexité et a classé chaque centre de contact dans ces niveaux, le niveau 1 correspondant aux centres de contact les plus complexes qui nécessitent une disponibilité élevée et une sécurité accrue et le niveau 3 correspondant aux centres qui nécessitent seulement un système d'acheminement des appels vocaux. Les constatations relatives à l'inventaire ont révélé qu'il y a 17 centres du niveau 1, 112 centres du niveau 2 et 92 centres du niveau 3. Parallèlement, SPC a mené une analyse des options afin de déterminer les solutions optimales permettant de respecter les exigences des centres de contact de niveau 2 et de niveau 3.

En se basant sur ces activités, SPC a élaboré une stratégie de modernisation des centres de contact visant à assurer l'harmonisation avec l'approche pangouvernementale relative aux services qui a été présentée au Conseil d'examen de l'architecture intégrée (CEAI) du GC. Ce dernier a approuvé la stratégie le 4 juillet 2019, sous réserve de certaines conditions. Entre autres, le Conseil a enjoint SPC à revenir présenter la justification opérationnelle pour la migration des derniers centres de contact de niveau 1 vers les SCCH et à accorder la priorité à la migration des centres de contact en fin de vie et des centres de soutien aux plateformes existantes. De plus, Le Conseil a demandé à SPC de continuer à mener des projets pilotes relatifs au nuage et de faire part de ses constatations au CEAI du GC d'ici 18 à 24 mois.

Résultats finaux attendus

En modernisant l'infrastructure des centres de contact du GC dans le but d'appuyer une fonction publique axée sur le numérique, SPC se conforme à la stratégie du GC accordant la priorité aux services infonuagiques tout en améliorant, de façon générale, la fiabilité et la disponibilité des services. Cette évolution permet d'offrir des solutions pouvant évoluer de manière dynamique afin que les partenaires puissent ajuster leur effectif d'agents de centres de contact pour faire face aux fluctuations des cycles opérationnels et aux pics de capacité (p. ex. l'ARC pendant la période des impôts). De plus, ceci répondra aux attentes en constante évolution des citoyens en permettant l'interaction avec les fonctionnaires et la population canadienne grâce à de multiples canaux pour appuyer un gouvernement axé sur les services et une approche axée sur l'utilisateur.

Principaux jalons provisoires

Mener le sondage et valider l'inventaire.....	Terminé
Analyser les options pour trouver les solutions les plus convenables pour les niveaux 2 et 3	Terminé
Consulter le CEAI du GC et lui présenter les conclusions et la stratégie à jour	Terminé
Préparer une justification de l'augmentation de l'utilisation des SCCH	T3 de l'exercice 2019-2020
Élaborer un plan de migration pour les centres de contact de niveau 1 et les centres qui ont atteint la fin de leur vie et la fin du soutien.....	T3 de l'exercice 2019-2020
Réaliser des projets pilotes relatifs au nuage et communiquer les conclusions au CEAI du GC	T3 de l'exercice 2020-2021

Date d'achèvement

SPC prévoit entamer la migration des centres de contact de niveau 1 et de niveau 2 qui ont atteint la fin de leur vie et la fin du soutien durant l'exercice 2020-2021, conformément au plan de migration. Parallèlement, SPC poursuivra les projets pilotes des solutions infonuagiques, en vue d'adopter ces solutions au niveau 2 lorsqu'elles deviennent viables. SPC prévoit au moins cinq ans pour entièrement moderniser tous les centres de contact. La modernisation sera appuyée par un plan de renouvellement continu à long terme pour éviter les exigences éventuelles en matière de migrations à grande échelle à la fin des contrats individuels.

Organisation responsable

Raj Thuppal, sous-ministre adjoint principal, Réseaux, sécurité et services numériques, SPC

Annexe A : État d'avancement du plan d'action de la direction du BVG

Mise à jour sur le plan d'action de la direction				
N°	Action	Date de fin prévue	Niveau	État
1	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage et validation de l'inventaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliser les partenaires afin de mener un exercice de repérage de l'infrastructure des anciens centres de contact et de valider des hypothèses en matière de modernisation. ▪ D'après les données fournies par les partenaires, ajuster la portée des centres de contact au sein des niveaux 1, 2 et 3. 	31 juillet 2019	5	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage et validation de l'inventaire terminés : 17 centres de niveau 1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ (comprend les centres ayant migré vers les SSCH), 112 centres de niveau 2 et 92 centres de niveau 3. ▪ Remarque : en se basant sur les résultats de l'inventaire, les définitions des niveaux 1, 2 et 3 ont été modifiées.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les options pour trouver les solutions les plus convenables. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre la collaboration avec IBM et l'industrie afin de produire des estimations des coûts et du niveau d'effort requis et d'établir un calendrier. ▪ Effectuer une analyse des options pour établir quelle est la solution qui convient le mieux 	31 juillet 2019	5	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des options terminée pour déterminer les solutions les mieux adaptées. Les coûts détaillés ponctuels et permanents de chaque option ont été déterminés. Des options d'approvisionnement viables ont été déterminées.

Rapport de situation sur la modernisation des centres de contact pour le Comité permanent des comptes publics

	aux besoins des centres de contact de niveau 2 et 3.			
3	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter le CEAI du GC et lui présenter les conclusions et la stratégie à jour de manière à garantir l'harmonisation avec l'approche pangouvernementale relative aux services. 	31 juillet 2019	5	<ul style="list-style-type: none"> • La présentation au CEAI du GC a eu lieu le 4 juillet 2019 et une approbation a été accordée pour la Stratégie de modernisation des centres de contact, avec quelques conditions (présenter la justification de l'augmentation de l'utilisation des SCCH, procéder à la migration des centres de contact en fin de vie et en fin de soutien [25 à 30] vers les systèmes d'approvisionnement existants de niveau 2, continuer les projets pilotes relatifs au nuage et communiquer ces constatations au CEAI d'ici 18 à 24 mois).