



*Now and Tomorrow, Excellence in Everything We Do*

# Programme canadien de prêts aux étudiants Attribution d'un nouveau contrat à un fournisseur de services

## APERÇU DU CONSEIL CONSULTATIF SUR LES SERVICES

Le 4 novembre 2015



# Accent mis sur l'amélioration du service aux clients

- Au cours des dernières années, des mesures ont été mises en place pour améliorer le service aux clients :
  - EMAFE qui réduit le nombre de documents qu'un étudiant doit signer;
  - Portail électronique de confirmation d'inscription qui permet de confirmer rapidement les inscriptions sans papiers;
  - utilisation accrue des comptes en ligne, notamment des feuillets T4A et des demandes électroniques du Programme d'aide au remboursement (PAR);
  - meilleure communication avec les clients concernant la gestion des mesures de remboursement et la prévention des défauts de paiement.

# Attribution d'un nouveau contrat pour mettre en œuvre une approche de prestation électronique et améliorer les services

- Les membres du CCS ont participé au développement d'une approche de prestation électronique des services du programme.
- Le PCPE a maintenant l'autorisation légale de mettre en œuvre des services électroniques, tels que les signatures électroniques et la vérification de l'identité.
- Le contrat de fourniture de services actuel est en vigueur depuis mars 2008.
  - Possibilité de le prolonger jusqu'en 2018 au besoin.
- Un nouveau contrat sera attribué en septembre 2016, et il entrera en vigueur en 2018, après une période de transition de 24 mois.
- Le nouveau contrat de fourniture de services répondra aux besoins fonctionnels et permettra de mettre en œuvre l'approche électronique dans son entier.

# PCPE 2.0 – Transformation pour les clients

- Le nouveau contrat améliorera l'expérience des clients et la prestation électronique, en offrant notamment :

- une plus vaste gamme de **services en ligne** pour accéder aux prestations du programme, obtenir des **misés à jour en temps réel** de l'état de la demande et **personnaliser** les détails du remboursement;



- des **communications interactives avec les clients**, faisant appel à un modèle « mode de communication choisi » (y compris la tablette et le téléphone mobile);



- Une authentification de **l'identité en ligne sécurisée** et la vérification au moyen d'outils du GC ou la transmission protégée à partir de systèmes provinciaux/territoriaux, de même que la **signature électronique**.

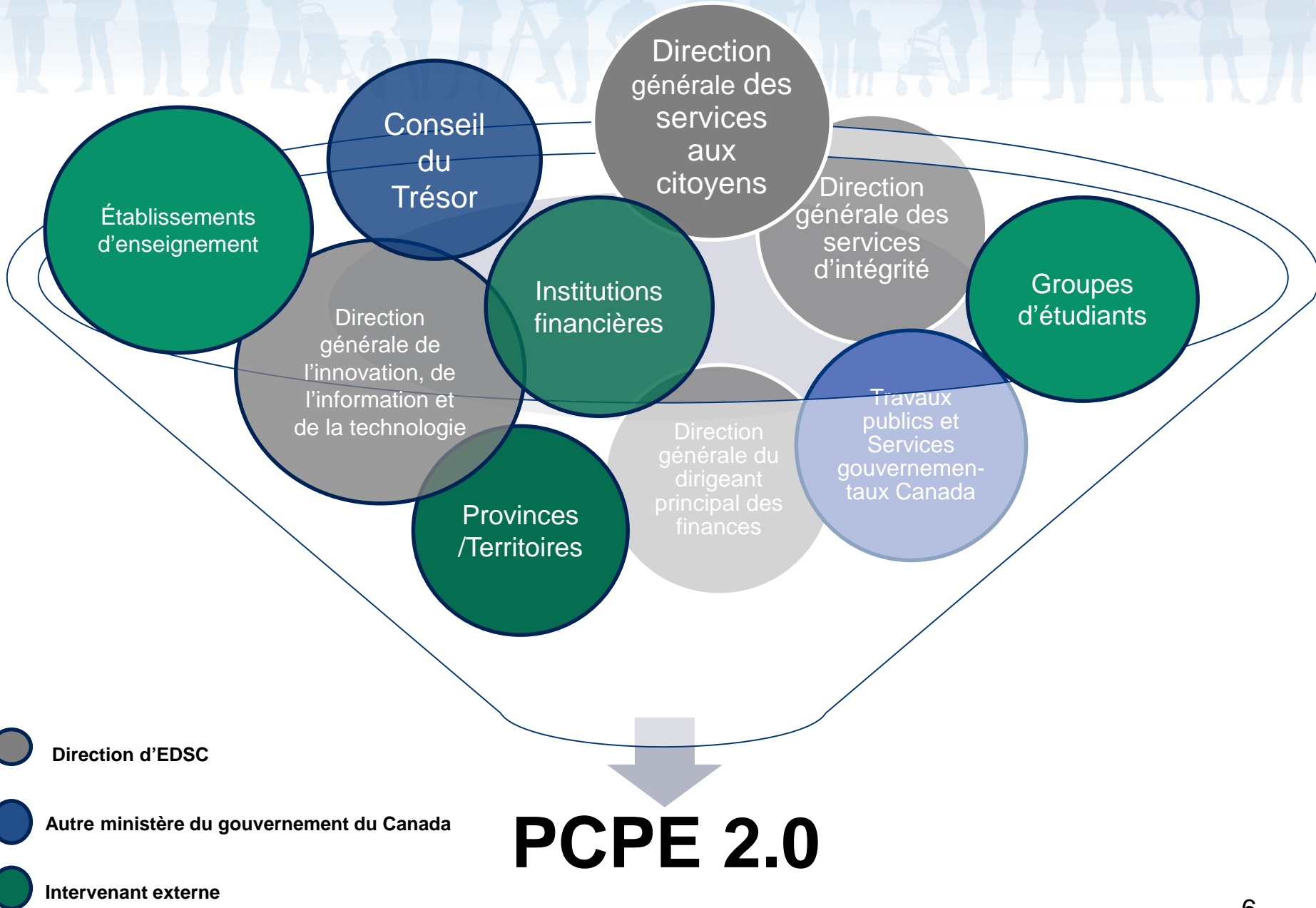


## PCPE 2.0 – Transformation pour les partenaires de prestations

- Un nouveau contrat permettra également d'améliorer le service aux clients en offrant aux partenaires de prestations des **outils plus efficaces**, incluant :
  - **des outils communs de gestion des relations avec les clients/de gestion des cas**, utilisés par le PCPE, les provinces et les territoires, ainsi que les représentants du fournisseur de service, qui vont faciliter la résolution de cas complexes;
  - **un Portail de confirmation d'inscription** permettant aux établissements d'enseignement de **confirmer facilement les inscriptions** en temps opportun;
  - **un accès en fonction du rôle** au système du fournisseur de services dans lequel les partenaires de prestation de services autorisés peuvent rédiger des rapports, mener des analyses détaillées et réaliser/approuver des transactions financières;
  - un répertoire commun des données accessibles aux partenaires autorisés.



# Mobiliser tous les intervenants assurera le succès de la transition





# Participation des intervenants durant la transition

**PCPE fera participer des membres CCS à des discussions en lien avec :**

- **le Portail de confirmation d'inscription;**
  - Quelles fonctions actuelles doivent migrer vers le nouveau Portail électronique de confirmation d'inscription et quelles améliorations peuvent être apportées en fonction des exigences indiquées dans la demande de proposition?
  
- **les communications avec le client selon le mode de communication choisi;**
  - Conseils et rétroactions sur la meilleure façon de communiquer les modifications apportées à la prestation des services au client, notamment :
    - comment tirer profit des nouveaux modes de communication;
    - utilisation possible des médias sociaux.
  
- **une sensibilisation au nouveau modèle de prestation des services et une meilleure compréhension de celui-ci.**
  - Nous aurons besoin de votre aide pour transmettre aux étudiants, aux établissements d'enseignement, aux parents et aux emprunteurs qui remboursent leurs prêts les informations portant sur le modèle de prestation des services et son fonctionnement.