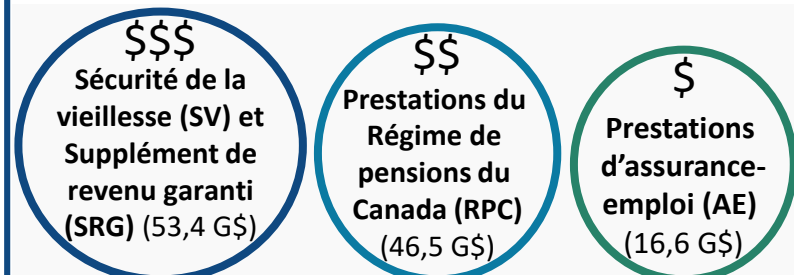


# Modernisation des services pour les Canadiens

## État actuel des services à EDSC

Emploi et Développement social Canada offre **38 services** destinés à appuyer les Canadiens à toutes les étapes de leur vie.

En 2018-2019, EDSC a versé **122 G\$<sup>1</sup>** ➔ **5,5 %** de prestations directes aux Canadiens du PIB du Canada. Cela inclut entre autres :



Les Canadiens peuvent obtenir ces services en ligne, par téléphone ou dans nos bureaux.

**En ligne**

**Canada.ca**

530 M de visites, dont 95 M visites sur les pages Web d'EDSC, en 2018-2019

**Demandes d'AE en ligne**

2,7 M de demandes de prestations d'AE en 2018-2019

**Mon dossier Service Canada (MDSC)**

135 000 demandes de prestations de retraite du RPC par l'entremise de MDSC en 2018-2019

**Portail du Programme canadien de prêts aux étudiants<sup>2</sup>**

275 000 (99 %) étudiants à temps plein ont validé leur identité ou soumis leur accord de prêt/bourse en ligne en 2018-2019

**Par téléphone**

**1 800 0-Canada**

1,58 M d'appels de renseignements généraux auxquels on a répondu en 2018-2019

**Appels spécialisés**

27,2 M d'appels au centres d'appels spécialisés d'EDSC<sup>3</sup> en 2018-2019

**Bureaux**

**Visites en personne**

10,4 M de visites dans 349 Centres Service Canada et Centres Service Canada – Services de passeport en 2018-19

**Principaux problèmes signalés par les clients :**

- Le processus de demande était trop long ou trop compliqué.
- Les renseignements en ligne prêtaient à confusion.
- Il a fallu trop de temps avant d'obtenir une décision ou des prestations.

## Renouvellement de nos systèmes de base<sup>4</sup>

**Nos principaux systèmes de TI prennent de l'âge...**

**SV** Fonctionne sur un système qui date de **56 ans**

**RPC** Certaines composantes datent de **plus de 20 ans**

**AE** Plus de **150** solutions de TI depuis **47 ans**

... ce qui augmente le risque d'interruptions de service.

Le fardeau excessif découlant des changements aux programmes surcharge déjà les systèmes de TI, ce qui augmente les coûts, retarde le traitement des demandes et crée souvent davantage de travail manuel.

Changements compliqués apportés aux systèmes

Calculs complexes liés aux prestations

Plus de travail manuel pour le personnel

Le nombre de bénéficiaires de prestations de pension augmentera de près de 50 % d'ici 2030, ce qui augmentera les charges de travail opérationnelles.

Année	SV (M)	RPC (M)
2020	6.8	6.5
2025	8.0	7.5
2030	9.2	8.5

Nous stabilisons les systèmes de la SV vulnérables à court terme, et une transformation à plus long terme est déjà en cours, y compris la création d'un nouveau système pour offrir les principaux programmes de prestations.

RPC AE SV ➔ NOUVELLE PLATEFORME UNIQUE

## Services en ligne plus nombreux et améliorés

**Les approches actuelles à l'égard des services numériques ont produit des résultats concrets.**

- 99 %** des demandes de prestations d'assurance-emploi ont été soumises en ligne en 2018-2019.
- 50 %** des aînés admissibles ont été automatiquement inscrits à la SV en 2019. Plus de 1,1 million d'aînés y ont été automatiquement inscrits depuis 2013.
- 47 %** des principaux services offerts par EDSC peuvent être entièrement fournis en ligne au moyen du libre-service en ligne en 2018-2019.

**Offrir des services plus rapides et de meilleure qualité signifie assurer l'équilibre entre la protection des renseignements personnels et la convivialité**

- 69 %** des Canadiens conviennent que l'option des services en ligne est le mode de prestation le plus convivial pour obtenir des services.
- 66 %** des Canadiens souhaitent pouvoir soumettre l'information une seule fois et que celle-ci soit communiquée à l'ensemble des ministères.
- 69 %** des Canadiens ont des inquiétudes au sujet de la protection et de la sécurité de leurs renseignements personnels.

**Nous modernisons nos services en offrant :**

- plus d'options de libre-service en ligne
- une communication en ligne bidirectionnelle sécurisée entre le Ministère et les clients.
- l'inscription automatique pour un plus grand nombre de programme et de services.

... mais nos systèmes de TI vieillissants limitent les progrès.

## Servir tous les Canadiens

**À l'heure actuelle, la participation des Canadiens aux programmes est inégale.**

**Participation aux programmes sélectionnés en 2019**

Programme	Taux de participation (%)
SV	97%
SRG	94%
Allocation canadienne pour enfants (ACE)	97%
ACE – sur réserve	79%
Bon d'études canadien	38%
Programme canadien d'épargne-invalidité	31%

**Canadiens les plus susceptibles de ne pas bénéficier des prestations :**

- Familles autochtones vivant dans des réserves ou des régions éloignées
- Aînés à faible revenu
- Familles à faible revenu
- Personnes handicapées

**Nous augmentons la participation des clients :**

- En communiquant proactivement avec des bénéficiaires éventuels.
- En élargissant les partenariats avec d'autres organisations afin de joindre directement un plus grand nombre de Canadiens.
- En simplifiant les formulaires et les processus de demande.
- En regroupant les services liés à des moments clés de la vie (p. ex. la naissance).
- En rendant les services plus facilement accessibles en personne, en ligne et par téléphone.

<sup>1</sup> 122 G\$, ce montant comprend des paiements législatifs versés directement aux Canadiens ainsi que des programmes offrant des prestations aux Canadiens sous forme de subventions et de contributions.  
<sup>2</sup> Administré par le Centre de service national de prêts aux étudiants, un fournisseur de services tiers.  
<sup>3</sup> Comprend les appels pris par les agents ou résolus au moyen du SRVI des centres d'appels d'AE, du RPC, de la SV et de Passeports.  
<sup>4</sup> Le Programme canadien de prêts aux étudiants, par l'entremise de son fournisseur de services tiers, poursuit également sa lancée vers un modèle de services en ligne.