

Évaluation de la prestation de services et de la communication d'information aux Canadiens



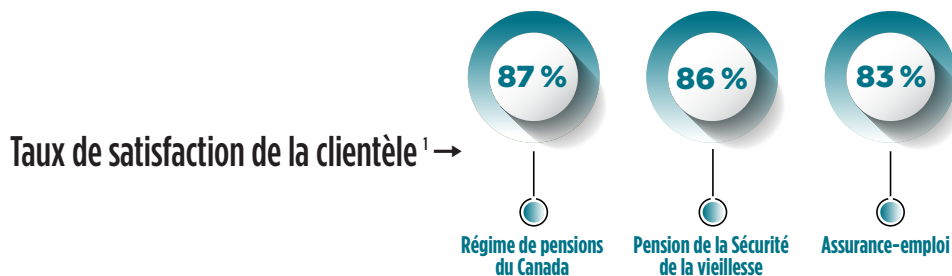
AU SUJET DU PROGRAMME

Les Canadiens peuvent accéder à des services et obtenir de l'information au sujet d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et d'autres programmes du gouvernement du Canada au moyen des modes de prestation en personne, en ligne et par téléphone de Service Canada.

8,4 millions de visites de clients aux points de service en personne à l'échelle du Canada d'avril 2018 à mars 2019.

1,6 million d'appels à la ligne de renseignements généraux 1 800 0-Canada d'avril 2018 à mars 2019.

253 000 visiteurs – nouveaux ou non – sur le site Web de la pension de retraite du Régime de pensions du Canada en mars 2019.



PRINCIPALES CONSTATATIONS

Service Canada répond à la plupart des besoins des clients en matière d'accès aux services et à l'information de nature générale, bien que l'accès aux centres d'appels spécialisés et la rapidité posent des problèmes.

Le Ministère a déjà entrepris des démarches pour remédier aux préoccupations soulevées au sujet des centres d'appels spécialisés dans les rapports du printemps 2019 du vérificateur général du Canada.

Les Canadiens ont besoin de renseignements plus complets pour prendre des décisions éclairées et optimales concernant des programmes complexes tels que la pension de retraite du Régime de pensions du Canada, et ils s'attendent à les obtenir.

Le Ministère explore des options novatrices pour répondre aux besoins des clients en matière d'information précise et personnalisée au sujet de la pension de retraite du Régime de pensions du Canada.

Certains Canadiens vivant dans des régions rurales et éloignées ainsi que les Autochtones et les personnes peu scolarisées se heurtent à des obstacles pour accéder aux services et à l'information dont ils ont besoin.

Le Ministère continue de cibler et de réduire les obstacles qui entravent l'accès aux services et aux prestations au sein des populations potentiellement vulnérables et d'explorer les approches inclusives de prestation de ces services.

¹ Source: Sondage sur l'expérience de la clientèle de Service Canada (2017).

L'évaluation complète de la prestation de services et de la communication d'information aux Canadiens peut être consultée à l'adresse : www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations/evaluation-prestation-services-information

