



# Pour des millions de Canadiens, Service Canada représente le gouvernement fédéral

En 2019-2020, EDSC a versé 135,2 G\$ en prestations directes aux Canadiens

17,5 G\$

1,9 M demandes d'assurance-emploi

49 G\$

6,1 M personnes ont reçu des prestations du Régime de pensions du Canada

56,3 G\$

6,5 M aînés ont reçu des prestations de la Sécurité de la vieillesse



2,3 M passeports délivrés

Subventions et contributions versées aux Canadiens

1,7 G\$

Nos clients reflètent la diversité de notre pays

Personnes handicapées  
Clients issus de communautés nordiques, éloignées et autochtones  
Autres ministères du gouvernement  
Adultes  
Enfants Nouveaux arrivants Aînés Jeunes  
Personnes en situation d'itinérance  
Entreprises Travailleurs étrangers  
Personnes Étudiants Employeurs  
Communautés

Des professionnels dévoués servent les clients d'un océan à l'autre

Plus de 35 000 employés d'EDSC

Plus de **74 %** sont à l'extérieur de la région de la capitale nationale



Les services qui favorisent le bien-être des Canadiens dépendent grandement de la technologie



1 800 O-Canada (1,77 M appels) pour demandes de renseignements généraux



317 Centres de Service Canada et 247 sites de services mobiles (8,6 M visites)

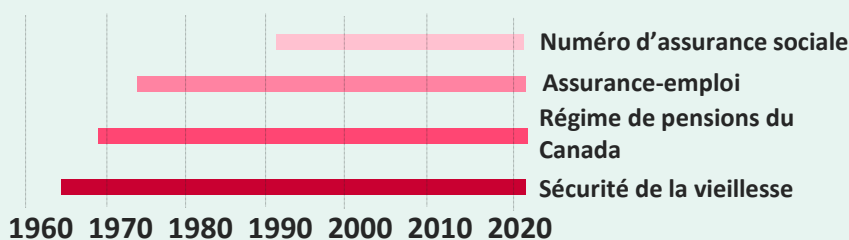


Canada.ca (396,8 M visites) sur le principal site Web du gouvernement  
Mon dossier Service Canada pour présenter une demande et en suivre l'évolution

## Répondre aux besoins des Canadiens en matière de services signifie surmonter certaines difficultés

La technologie à la base de nos programmes est vieillissante, fragile et soumise à une pression croissante

Âge des plateformes actuelles ou des composantes clés

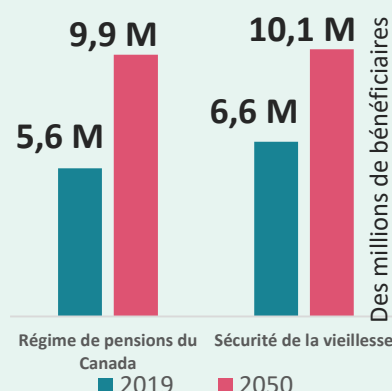


Le nombre de pannes majeures a augmenté de 159 % au cours des 4 dernières années

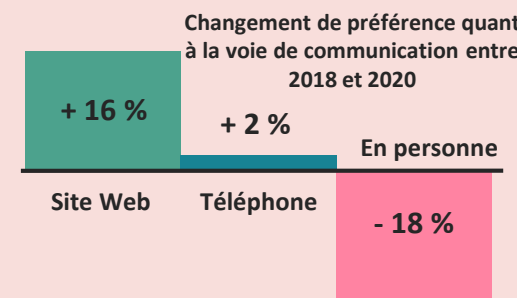
Menaces grandissantes pour la cybersécurité

Entre 2 et 7 milliards d'actions malveillantes ciblant le gouvernement sont bloquées chaque jour.

La charge de travail liée aux pensions augmente rapidement



La COVID-19 a poussé nombreux Canadiens en ligne et les attentes en matière de numérique sont élevées



Dans une étude d'Angus Reid, 41 % des répondants ont indiqué que les services numériques fédéraux étaient inférieurs à ceux des autres organisations.

Le contact humain demeure important

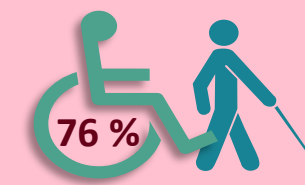
45 % des clients souhaitaient une assistance téléphonique plus rapide lors de demandes des prestations

Les clients les plus satisfaits accèdent aux services en personne (86 %)

Des obstacles à l'accès subsistent



Malgré les efforts déployés pour accroître la participation, 170 000 aînés n'ont pas présenté de demande pour recevoir les prestations de la Sécurité de la vieillesse ou du Supplément de revenu garanti auxquelles ils pourraient avoir droit, ce qui représente environ 900 M\$ par année



La satisfaction de la clientèle est **significativement plus faible** pour les clients qui ont un handicap (76 % comparativement à 84 % pour l'ensemble des clients)

## Notre plan d'amélioration des services

Moderniser les TI tout en remédiant à la dette technique

Stabiliser l'infrastructure de la TI et les systèmes afin de réduire les pannes

Moderniser les réseaux pour améliorer la vitesse de traitement



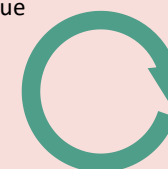
Renforcer les solutions de reprise après catastrophe pour minimiser les interruptions de service

Renforcer la cybersécurité pour protéger les intérêts des Canadiens

Fournir des services numériques harmonisés

Bâtir un nouveau canal numérique doté de caractéristiques modernes

Permettre qu'une seule connexion soit nécessaire pour accéder à tous les services en ligne d'EDSC

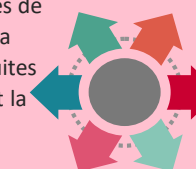


Circulation fluide entre les services en ligne, le clavardage et les appels

Automatiser les processus simples pour libérer le personnel pour les questions complexes

Joindre tous les Canadiens

Poursuivre les activités de sensibilisation de la communauté introduites avec succès pendant la pandémie



Simplifier la conception des politiques  
Des partenariats communautaires innovants pour atteindre les populations marginalisées

Intégrer l'accessibilité dans les technologies et les services personnels

La Modernisation du versement des prestations fournira une capacité moderne de distribution des prestations et un nouveau canal numérique, qui sera évolutif pour pouvoir prendre en charge des programmes de prestations supplémentaires, y compris ceux d'autres ministères

## Service Canada est un chef de file en matière de prestation de services pour le gouvernement du Canada

Nous avons réagi à la COVID-19 rapidement et avec agilité en :

Offrant de nouvelles prestations

Prestation canadienne d'urgence, paiements uniques aux aînés et aux personnes handicapées, prestation aux pêcheurs

Présentant d'autres services en ligne

Chercheur de prestations liées à la COVID, Services Canada en ligne, NAS en ligne, Services mobiles communautaires par voie électronique

Nous fournissons déjà un vaste service...

Sur Canada.ca, nous fournissons une plateforme Web commune à 83 ministères

Nous fournissons 37 services par téléphone ou par courrier électronique aux ministères et aux organismes

... et les investissements nous permettent d'en faire bien plus

Connexion unique pour tous les ministères et les organismes

Services de centres d'appel

Services de versement des prestations