

# SERVICE CANADA EN BREF

## La mission de Service Canada

Service Canada offre un **point d'accès unique** à une vaste gamme de services, de prestations et d'informations. Il **connecte les Canadiens aux programmes et services du gouvernement du Canada** qui sont dirigés par Emploi et Développement social Canada (EDSC) et en partenariat avec d'autres ministères.

### Programme du numéro d'assurance sociale (NAS)



Il y a eu **2,9 millions** de transactions de NAS au cours de l'exercice 2023-24.<sup>1</sup>

### Services de passeport



Service Canada a reçu **5,0 millions** de demandes de passeport au cours de l'exercice 2023-24.<sup>2</sup>

### Assurance-emploi (AE)



**2,0 millions** de nouvelles demandes d'AE ont été établies au cours de l'exercice 2023-24.<sup>3</sup>

### Régime de pensions du Canada (RPC)



Il y a eu en moyenne **6,6 millions** de bénéficiaires mensuels au cours de l'exercice 2023-24.<sup>4</sup>

### Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPCI)



Les prestations du RPCI et prestations d'invalidité après la retraite du RPC ont été fournies à **396 000** bénéficiaires au cours de l'exercice 2023-24.<sup>2</sup>

### Sécurité de la vieillesse (SV)



Il y a eu en moyenne **7,3 millions** de bénéficiaires mensuels au cours de l'exercice 2023-24.<sup>4</sup>

### NOUVEAU

### Régime canadien de soins dentaires



Service Canada a approuvé plus de **3,3 millions** de demandes, et des soins ont été fournis à plus de **1,5 million** de personnes.<sup>5</sup>

### BIENTÔT DISPONIBLE

### Prestation canadienne pour les personnes handicapées



Elle offrira un soutien financier maximal de **200 \$** par mois à certaines personnes en situation de handicap.

## Rejoindre les Canadiens à travers le réseau

Grâce aux efforts déployés dans les quatre régions, le **Réseau de prestation de services** sert les clients à travers plusieurs modes de prestation : en ligne, par téléphone, en personne et par la poste.

### En ligne

- Mon dossier Service Canada
- Renouvellements de passeport<sup>7</sup>
- Demande de NAS
- Demande d'assurance-emploi
- Demande du Régime canadien de soins dentaires

### Plus de

**5,6 millions**

de Canadiens ont un compte Mon dossier Service Canada en date de septembre 2024.<sup>1</sup>



### Par téléphone

- 1 800 O-Canada
- Services téléphoniques pour le RPC, la SV, le programme du NAS, les passeports, l'AE, le relevé d'emploi et les employeurs embauchant des travailleurs étrangers.

Au cours de l'exercice 2023-24, les agents des centres d'appels spécialisés ont répondu à plus de

**10 millions**

d'appels.<sup>8</sup>



### En personne

- **598** points de service à travers le pays
- **316** Centres Service Canada
- **249** Sites de services mobiles réguliers
- **18** Sites de services de passeport
- **15** Sites partenaires en prestation de services

Au cours de l'exercice 2023-24, le réseau de services en personne a traité

**10,7 millions**

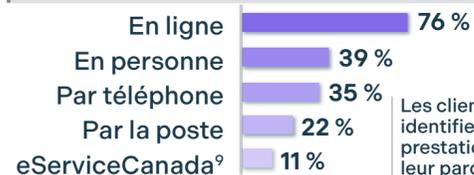
de demandes de services<sup>2</sup>



**97 %** des Canadiens avaient accès à des services dans un rayon de 50 km de leur domicile.<sup>2</sup>

Les sites en personne offrent le RPC, la SV, l'AE, le NAS, les services de passeport, des informations générales et plus encore.

Pourcentage de clients ayant utilisé chaque mode de prestation, exercice 2023-24<sup>9</sup>



Les clients ont été invités à identifier tous les modes de prestation utilisés au cours de leur parcours client.

### Canada.ca



Service Canada gère Canada.ca, la plateforme numérique du gouvernement du Canada, qui a reçu plus de 1,3 milliard de visites au cours de l'exercice 2023-24.

## Faciliter la transformation numérique

Service Canada adopte une **approche axée sur le numérique** en lançant des initiatives pour améliorer les services en ligne et automatiser la prestation de services.

### Demandes en ligne

pour une expérience numérique fluide

Les **renouvellements de passeport en ligne** sont déployés progressivement depuis la fin de 2024 et seront disponibles pour tous les Canadiens éligibles en 2025.

**NAS à l'entrée** sera un ensemble intégré et automatisé de services liés à l'immigration et au NAS, qui devrait réduire les temps d'attente dans plusieurs bureaux de Service Canada d'au moins 50 %.

### Nouveaux outils modernes

pour aider les Canadiens à comprendre leurs prestations et à suivre l'état de leurs services

Le **Vérificateur de l'état d'une demande de passeport** a reçu plus de 6,8 millions de visites entre le 1er avril 2024 et le 26 janvier 2025.

Le **Estimateur de prestations d'AE** traite environ 4 500 transactions par jour.

Le **Carrefour entourant les événements de la vie** sur Canada.ca fournit un accès facile aux informations et services gouvernementaux clés pour les événements marquants de la vie (Carrefour retraite, carrefour Que faire lors d'un décès et carrefour Accueillir un enfant).

### Automatisation et IA

pour l'efficacité et une meilleure expérience de service

Près de **100 initiatives d'intelligence artificielle (IA)** ou d'**automatisation intelligente** sont à différents stades de progression.

Le **traitement automatisé des demandes de passeport** gère environ 75 % de l'ensemble des demandes de renouvellement.

Les **demandes d'AE ont été triées à l'aide de l'apprentissage automatique**, avec 40 000 demandes triées au cours de l'exercice 2023-24 entraînant des économies d'environ 2,6 millions de dollars.

L'**automatisation du service de demande de NAS en ligne** sera déployée à l'automne 2025 et réduira le délai de traitement de 5 jours à 5 minutes.

### Services d'intégrité

Les services d'intégrité assurent la continuité des services en cas de perturbations et préviennent, détectent et gèrent les erreurs, les abus et la fraude.

### L'impact sur les services de passeport

Plusieurs des améliorations apportées au Programme de passeport ont été introduites pour gérer la demande accrue après la pandémie.

Passeports délivrés (millions)<sup>1</sup>



**92 %** des passeports ont été délivrés dans le respect des normes de prestation de service, malgré un volume record, au cours de l'exercice 2023-24.<sup>1</sup>

## Moderniser la prestation de service

Service Canada évolue vers un modèle omnimode entièrement intégré dans le cadre du programme de **Modernisation du versement des prestations (MVP)**. Tout au long de cette transition, le **Réseau de prestation de services** s'engage à offrir une expérience client harmonieuse pour tous les modes de prestations.

La **MVP de la SV** a été déployée en mars/avril 2025.

Plus de **7 millions** de clients de la SV

et plus de **6 600** employés de Service Canada utilisent la nouvelle plateforme.

### Service numérique canadien



Le **Service numérique canadien** a été intégré à Service Canada pour promouvoir des solutions numériques axées sur l'utilisateur, telles que l'accès unique et les identifiants numériques, permettant aux utilisateurs d'accéder rapidement et en toute sécurité aux services en ligne.

### Sources

1. Rapport Le point sur nos services 2025
2. Rapport sur les résultats ministériels d'EDSC 2023-2024
3. Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi 2023-2024
4. RPC et SV Statistiques annuelles - Nombre de prestations
5. Régime canadien de soins dentaires Statistiques (en date du 7 février 2025)
6. Service Canada Sondage sur l'expérience client 2023-2024

### Notes

7. Les demandes de renouvellement de passeport en ligne sont déployées progressivement depuis la fin de 2024.
8. Il s'agit notamment des centres qui traitent les appels pour l'AE, les pensions, le Centre de services aux employeurs, les NAS et l'inscription et l'authentification.
9. eServiceCanada permet aux clients de demander de l'aide en ligne, après quoi un représentant de Service Canada les contacte directement pour offrir de l'aide.