



LE POINT SUR NOS SERVICES

Mars 2025

Service
Canada 

Le point sur nos services

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en commandant en ligne ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécopieur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2025

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. : SG1-2F-PDF

ISSN : 2819-0998



TABLE DES MATIÈRES

3	Avant-propos du ministre des services aux citoyens, l'honorable Terry Beech
9	Programme de passeport
17	Régime canadien de soins dentaires
22	Régime d'assurance-emploi
28	Programme du numéro d'assurance sociale
34	Prestation de services efficaces, rapides et accessibles à l'échelle du gouvernement

AVANT-PROPOS

DU MINISTRE DES SERVICES AUX CITOYENS, L'HONORABLE TERRY BEECH

En 2023, le gouvernement a créé le portefeuille des Services aux citoyens dans le but de promouvoir l'excellence en matière de prestation de services et de renforcer l'efficacité au sein du gouvernement.

Ce rapport, qui fait le point sur nos services, a été rédigé pour expliquer comment nous nous acquittons de ce mandat et pour informer les Canadiens sur certains de nos plus importants programmes, notamment le Programme de passeport, le Régime canadien de soins dentaires, le régime d'assurance-emploi, le programme de Modernisation du versement des prestations et le programme du numéro d'assurance sociale, ainsi que sur d'autres améliorations apportées récemment aux services dans l'ensemble du gouvernement.

Il devrait être facile pour vous d'avoir accès aux services gouvernementaux. Vous ne devriez pas avoir à vous identifier de nouveau chaque fois que vous souhaitez accéder à un nouveau service, et vous ne devriez pas non plus devoir attendre en file. Notre approche vise à changer les choses, à vous faire épargner du temps et de l'argent et à améliorer l'efficacité du gouvernement.

Le temps, c'est de l'argent.



Une approche de prestation de services axée sur le numérique d'abord permet aux Canadiens d'accéder aux services gouvernementaux à partir de n'importe quel endroit, en tout temps. **Cela signifie que vous pourrez présenter une demande de renouvellement de passeport partout où vous aurez accès à Internet ou à des données mobiles.** Comme le gouvernement s'est engagé à ce que l'ensemble de la population canadienne puisse avoir accès à des services Internet à large bande d'ici 2030, les services gouvernementaux vous seront littéralement offerts là où vous êtes. Ainsi, les familles économiseront du temps et de l'argent puisqu'elles n'auront pas à se rendre en personne aux points de service, à s'absenter du travail ou à payer pour le stationnement ou pour faire garder leurs enfants. Comme de plus en plus de Canadiens choisissent de réaliser leurs

démarches administratives en ligne, les files d'attente seront également plus courtes pour ceux qui préfèrent recevoir des services en personne. Par exemple, **selon nos prévisions, l'un des programmes que nous mettrons en œuvre, NAS à l'entrée, devrait réduire au moins de moitié les files d'attente dans plusieurs bureaux de Service Canada.**

L'adoption de technologies numériques pour la prestation des services et la modernisation de l'infrastructure du gouvernement nous permettra également de faire rapport aux Canadiens de manière plus transparente. En communiquant publiquement des données liées à notre efficience, nous pouvons créer une culture similaire d'innovation et d'amélioration continue. Selon moi, les prochains rapports qui feront le point sur nos services devraient inclure certaines données, comme le coût total par passeport traité ou le temps total pendant lequel les Canadiens ont été mis en attente au téléphone. C'est en mesurant ce que nous faisons que nous pouvons avoir un portrait clair de la situation, et dans un contexte où les Canadiens s'attendent à ce que le gouvernement leur fournisse des services de manière simple et efficace, les rapports que nous produisons peuvent mettre en lumière les domaines où des améliorations sont constatées et ceux qui nécessitent des changements ou des investissements importants.

En outre, nous avons entamé une transition en vue de passer de la gestion de projets à la gestion de produits. Une organisation qui adopte une approche axée sur l'expérience utilisateur de ses clients doit constamment recevoir des commentaires, les évaluer et en tenir compte pour améliorer ses services. Cela s'applique aux services de première ligne, auxquels les Canadiens



ont directement accès, de même qu'aux services et à l'infrastructure en arrière-plan, qui permettent à nos fonctionnaires d'être plus productifs dans l'exercice de leurs fonctions. **Par exemple, nous pourrions utiliser l'intelligence artificielle pour trier les appels, au lieu de les mettre en attente (services de première ligne) ou pour permettre aux agents de mieux s'y retrouver dans nos dossiers les plus complexes (tâches se déroulant en arrière-plan).**

Cette approche permettra également d'améliorer la qualité de nos données et de fournir plus de renseignements en temps réel aux Canadiens. Vous pourrez non seulement faire votre demande de renouvellement de passeport en ligne, mais aussi suivre l'état d'avancement de celle-ci en ligne, jusqu'à ce que votre passeport vous soit livré par la poste. En fait, l'outil de suivi est déjà en place depuis plus d'un an, ce qui permet à des millions de personnes de suivre l'état d'avancement de leur demande sans avoir à parler à un agent. L'adoption de technologies numériques permet de valider les demandes en temps réel, évitant ainsi les erreurs de saisie ainsi que celles attribuables à une lecture incorrecte de l'écriture manuscrite. Nous croyons tellement en la réussite de cette approche que nous avons l'intention d'instaurer une nouvelle politique qui garantit que **votre passeport sera traité dans les 30 jours ouvrables, ou il sera gratuit.**

Les services en ligne nécessitent que nous vous fournissions des identifiants numériques pour que vous puissiez accéder aux services, aux prestations et aux données de façon confidentielle et sécurisée. Ces identifiants pourront aussi être utilisés pour les programmes offerts par les

gouvernements provinciaux, comme ceux de la Colombie Britannique et de l'Alberta. En fait, vous pouvez déjà les utiliser pour accéder à votre compte d'impôt ou pour renouveler votre assurance automobile. Personnellement, je gagne deux heures chaque année en n'ayant pas à renouveler mon assurance automobile en personne. Imaginez maintenant les gains de productivité et les économies qui pourraient être réalisés si des millions de Canadiens avaient accès à cette façon de faire pour des centaines de services. **Il est non seulement question ici de milliards de dollars et de milliards d'heures, mais aussi de meilleurs services, le tout à moindre coût pour les contribuables.**

Une approche axée sur le numérique d'abord permet également d'automatiser des tâches simples et complexes pour plusieurs ordres de gouvernement. Si vous avez déjà été marié ou divorcé, si vous avez changé de nom, eu un enfant, fréquenté



l'université, acheté une maison, créé une entreprise, demandé un passeport, pris votre retraite ou perdu un proche, vous savez très bien à quel point les processus gouvernementaux sont complexes.

L'approche « une fois suffit » signifie que si vous changez d'adresse ou de nom ou que d'autres renseignements essentiels à votre propos changent, vous n'aurez pas à communiquer à nouveau ces renseignements à chaque ordre de gouvernement et à chaque ministère.

Au lieu de cela, vous remplirez un simple formulaire en ligne, et nous gérerons le tout en arrière plan pour que la complexité des processus gouvernementaux passe inaperçue.

De plus, nous utiliserons cette approche axée sur l'utilisateur pour simplifier l'accès aux nouveaux services. J'ai demandé au Service numérique canadien de créer une maquette de l'application en ligne du Régime canadien de soins dentaires fondée sur l'utilisation d'identifiants numériques. Les avantages ont été immédiatement évidents. **Cette solution a permis de réduire le temps consacré à la demande de 8 minutes à 30 secondes, d'améliorer l'intégrité du programme et de réduire considérablement les coûts et le risque d'erreurs.**

À l'avenir, nous serons en mesure de fournir un tableau de bord axé sur le client, qui montrera de manière transparente à chaque Canadien l'ensemble de ses interactions avec le gouvernement fédéral, y compris les programmes et services auxquels il pourrait être admissible. **Il s'agit de vos données, elles vous appartiennent et vous devriez pouvoir les consulter et les gérer comme bon vous semble.** Cette même approche peut facilement

s'appliquer aux entreprises, aux organismes sans but lucratif et à d'autres acteurs gouvernementaux.

Notre plan repose sur cinq piliers :

1. Offrir les services les plus efficaces, les plus rapides et les plus accessibles de l'histoire du Canada

- Notre objectif est de permettre aux Canadiens de ne plus jamais faire la file ou d'être mis en attente lorsqu'ils traitent avec le gouvernement. Nous fixerons des délais de traitement prévisibles et transparents et veillerons en priorité à ce que les Canadiens qui ont recours à nos services puissent le faire sans perdre de temps ni d'argent.

2. Placer l'expérience utilisateur et la productivité au centre des services gouvernementaux

- Nous mettrons au point des processus et des services simples à comprendre et à utiliser. Cela supposera de simplifier les processus ainsi que les politiques. Nous recueillerons des commentaires en temps réel et nous adopterons une approche d'amélioration continue.

3. Réduire les coûts et optimiser les avantages pour les Canadiens

- Nous avons d'abord cherché à améliorer les normes de service dans l'ensemble du gouvernement, mais il est rapidement devenu évident que des gains d'efficacité et de productivité permettraient également de réduire les coûts. Nous présenterons des rapports non seulement sur les normes de service, mais aussi sur les

coûts associés à la prestation de ces services, et nous le ferons de manière transparente, ce qui incitera les futurs gouvernements à s'efforcer d'améliorer simultanément ces deux éléments.

4. Bâtir un service axé sur le numérique d'abord, qui s'appuie sur une infrastructure évolutive, sécurisée et fiable

- Les services numériques permettent de réduire les erreurs et les coûts, tout en contribuant à l'amélioration des services en général. Ils nous permettent également de tirer parti des technologies numériques, comme l'automatisation robotisée des processus, l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle. Les systèmes doivent être évolutifs pour éviter le recours à des solutions de rechange coûteuses, être sécurisés pour protéger nos données et garantir l'intégrité, et être fiables pour minimiser les interruptions de service.

5. Renforcer une culture axée sur le service et l'excellence dans la fonction publique

- Nous avons la chance de pouvoir compter sur des fonctionnaires talentueux dans l'ensemble du gouvernement. Souvent, les solutions que nous développons proviennent des travailleurs de première ligne qui fournissent les services chaque jour. Nous devons réduire le délai s'écoulant entre l'élaboration des politiques et leur mise en œuvre concrète. Nous devons nous mettre à la place des clients et nous assurer que leur parcours utilisateur se déroule sans

embûches, du début à la fin. Nous devons supprimer les cloisonnements entre les différents ministères et échanger plus facilement les renseignements afin d'améliorer le service à la clientèle. Nous devons également renforcer nos capacités techniques internes et la collaboration au sein du gouvernement, de même que réduire notre dépendance envers les prestataires de services technologiques externes.

Le gouvernement a démontré sa capacité à s'attaquer à de grands projets et à résoudre des problèmes d'envergure. Cela comprend le déploiement en un temps record du plus vaste programme social de l'histoire du Canada (le Régime canadien de soins dentaires) et la mise en œuvre réussie du projet de TI le plus important et le plus perfectionné sur le plan technique du pays, le programme de Modernisation du versement des prestations.



La mise en œuvre des programmes et des prestations de l'ensemble du gouvernement relève directement du portefeuille des Services aux citoyens; cela représente 39 % du budget fédéral annuel et 1,5 billion de dollars de versements prévus au cours des dix prochaines années.

Il n'y a pas de progrès sans innovation, mais il est rare de pouvoir innover sans se heurter à des obstacles. La seule solution consiste à renforcer la confiance dans la capacité du gouvernement à fournir des services de manière fiable, transparente et efficiente. Cela suppose de faire preuve de transparence en ce qui concerne les progrès marqués, surtout si les choses tournent mal.

Dans ce rapport, nous nous concentrons sur les réalisations en matière de prestation de services qui ont une incidence directe sur l'expérience client. Ces réalisations contribuent également à illustrer la nouvelle orientation prise par le gouvernement en matière de prestation de services aux Canadiens.



Jusqu'à maintenant, plus de 3,3 millions de Canadiens ont présenté une demande d'inscription au Régime canadien de soins dentaires qui a été acceptée, et plus de 1,5 million de Canadiens ont déjà consulté un dentiste. Cette année, nous lancerons le processus de demande pour la Prestation canadienne pour les personnes handicapées et nous délivrerons un nombre record de passeports. Nous intégrerons les dossiers de la Sécurité de la vieillesse de plus de 7,4 millions d'aînés au Canada au nouveau programme de Modernisation du versement des prestations et nous lancerons également notre premier produit d'assurance emploi sur le nouveau système. Ce ne sont là que quelques-unes des étapes importantes sur lesquelles nous travaillons depuis la création du portefeuille des Services aux citoyens en juillet 2023.

Cette nouvelle approche en matière de prestation de services gouvernementaux est essentielle pour que l'administration publique canadienne devienne la plus efficace et la plus conviviale au monde. Offrir ces services aux Canadiens nécessitera du temps, des investissements et une attention particulière, mais nous sommes prêts à relever le défi et y travaillons déjà.

L'honorable Terry Beech
Ministre des Services aux citoyens



PROGRAMME DE PASSEPORT

Le passeport canadien est reconnu et respecté à l'échelle internationale. Il permet aux Canadiens d'entrer de façon sûre dans plus de 180 pays, sans visa. Service Canada fournit des services de passeport aux Canadiens au Canada dans le cadre du Programme de passeport, au nom d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.



Le gouvernement du Canada interagit avec des millions de personnes chaque jour dans le cadre des programmes et des services qu'il offre. Pour maintenir la confiance des Canadiens, le gouvernement doit répondre à leurs attentes en offrant des services rapides et de grande qualité. Les demandes complexes, les points de service limités et le manque d'accès à Internet ont souvent empêché les Canadiens d'obtenir le soutien dont ils ont besoin, et c'est encore plus vrai pour les membres des groupes vulnérables et marginalisés ainsi que pour les personnes qui habitent dans les collectivités nordiques, rurales et éloignées.

Le Programme de passeport a été particulièrement touché par cette réalité. En 2013, le gouvernement du Canada a lancé la première génération de passeports électroniques, ce qui a représenté un grand



pas en avant pour la sécurité et l'intégrité du document de voyage canadien. À ce moment, le gouvernement a repensé le passeport et a aussi mis en place l'infrastructure de technologie d'impression requise pour personnaliser le passeport électronique.

L'ancien système de traitement des demandes de passeport était stable, mais il reposait en grande partie sur des processus manuels, ce qui compliquait la gestion de la charge de travail.

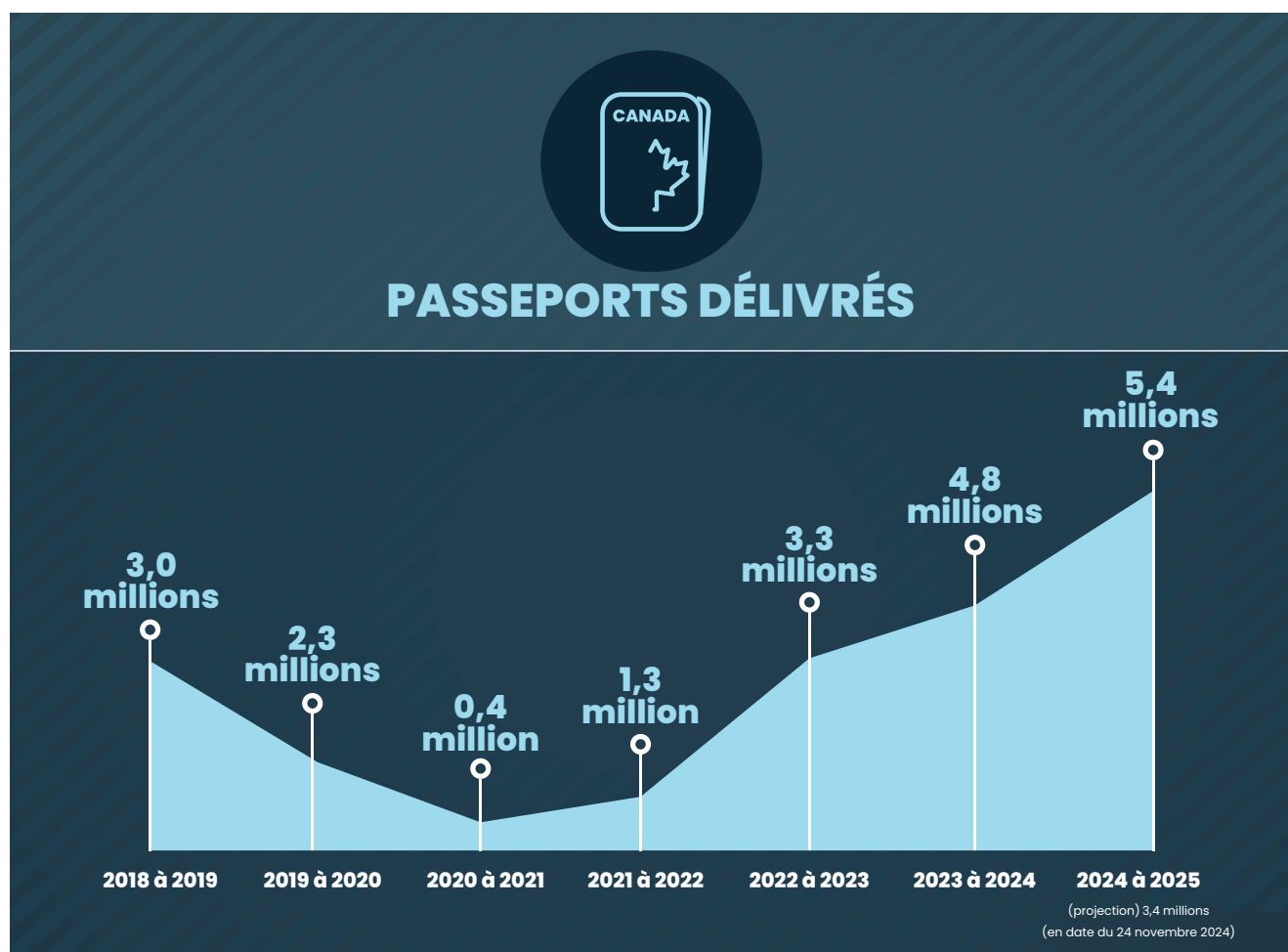
La pandémie de COVID-19 est ensuite arrivée.

Lorsque les mesures de santé publique ont été levées au printemps 2022, Service Canada a reçu un nombre jamais vu de demandes de passeport, et malgré des mois de planification, les bureaux des passeports n'ont pas été en mesure de gérer la hausse de la demande. Les services en personne étaient encore limités,

et 60 % des demandes étaient envoyées par la poste, comparativement à moins de 15 % des demandes avant la pandémie. Une combinaison de facteurs a entraîné un arriéré très important :

- une transition vers les demandes envoyées par la poste;
- une grande proportion de demandes complexes;
- un nombre limité d'employés autorisés à travailler sur place dans les bureaux et les centres de traitement.

Tous ces facteurs ont donné lieu à des situations sans précédent. Des Canadiens ont fait la file pendant des heures aux bureaux des passeports et aux Centres Service Canada. D'autres ont attendu avec inquiétude à la maison que leur passeport arrive par la poste à temps pour le



voyage qu'ils avaient planifié. Nos bureaux ont reçu 18 millions d'appels en 2022, un nombre beaucoup plus élevé que les 4,7 millions d'appels de l'année précédente.

DES SERVICES EFFICACES, RAPIDES ET ACCESSIBLES

Dans ce contexte, Service Canada a entrepris, avec beaucoup de détermination et de volonté, d'apporter une foule de changements pour que les Canadiens puissent obtenir ou renouveler leur passeport plus facilement et dans de meilleurs délais, et pour offrir les services de passeport les plus efficaces, rapides et accessibles qui soient.

Afin de gérer plus efficacement la demande à la suite de la hausse survenue après la pandémie, en 2022, nous avons renforcé notre capacité dans 24 Centres Service Canada et fait passer la norme de service de 20 jours à un service accéléré de 10 jours. Il y a maintenant un total de 60 emplacements au Canada qui offrent un service en 10 jours. L'augmentation du nombre d'emplacements permet maintenant aux Canadiens de récupérer leur passeport plus près de leur domicile, ce qui réduit les temps d'attente pour obtenir des services en personne dans les grands centres urbains.

Pour les Canadiens qui ont besoin d'un passeport de toute urgence, certains bureaux offrent également des services de retrait urgent et express à la fin du jour ouvrable suivant ou dans un délai de moins de 10 jours ouvrables. Au pays, 37 bureaux de Service Canada offrent ces services urgents et express.

Environ **93 %** des Canadiens ont maintenant accès aux services de passeport dans un rayon de **50 kilomètres** de leur lieu de résidence.

Grâce à l'augmentation du nombre de points de service et aux nouvelles technologies, nous sommes déjà bien engagés sur la voie de l'amélioration de l'expérience de service. Les Canadiens peuvent présenter une demande de passeport en personne dans près de 600 emplacements au pays ou par la poste. Environ 93 % des Canadiens ont maintenant accès aux services de passeport dans un rayon de 50 kilomètres de leur lieu de résidence.



En 2024-2025, le réseau de services en personne de Service Canada est composé de :

- **317 Centres Service Canada**
- **246 sites de services mobiles réguliers**
- **19 sites de services de passeport**

Les sites de services mobiles réguliers fournissent tous les services offerts dans un Centre Service Canada, mais ils se trouvent dans des régions rurales et éloignées.

Les Centres Service Canada et les bureaux des passeports disposent désormais de nouveaux outils qui permettent d'automatiser les processus et d'accélérer le renouvellement des passeports. Les Canadiens peuvent obtenir des renseignements sur les passeports et les demandes de passeport en ligne, sur le site Canada.ca. Ils peuvent également communiquer avec le personnel de Service Canada par téléphone en composant le numéro sans frais.

Nous continuons d'évaluer d'autres améliorations des services, comme l'ajout de services de retrait, de services urgents et de services express supplémentaires pour les collectivités ayant un accès limité aux services, éloignées et en croissance.

Les temps d'attente estimés pour tous les sites sont publiés sur notre site Web depuis janvier 2025, ce qui aide à rediriger les clients vers d'autres emplacements où les temps d'attente sont plus courts et à réduire les files d'attente dans les bureaux achalandés.

En outre, grâce à nos outils en ligne, les Canadiens peuvent maintenant sélectionner jusqu'à 60 jours à l'avance une plage horaire précise dans un bureau des passeports ou un Centre Service Canada. Cela permet aux clients de prendre des dispositions pour économiser temps et argent en fonction de leur situation (par exemple en ce qui concerne les services de garde, le stationnement ou les déplacements au point de service). À ce jour, depuis le début de l'exercice, 508 000 rendez-vous ont été pris.

À compter de 2025-2026, nous effectuerons des recherches auprès des clients et d'autres administrations, et nous améliorerons nos outils pour qu'ils appuient l'élargissement d'un projet pilote concernant la messagerie texte dans les bureaux de Service Canada qui offrent des services en personne.

À certaines périodes de l'année, Service Canada reçoit un nombre accru de demandes de passeport, particulièrement pendant la saison estivale, les vacances d'hiver et la semaine de relâche, qui sont propices aux voyages. Nous avons adopté des stratégies pour limiter les répercussions que peuvent avoir ces périodes de pointe sur les clients.

Nous avons lancé le Vérificateur de l'état d'une demande de passeport en mars 2023. Cet outil numérique est une autre option dont disposent les Canadiens, qui fait en sorte que ceux-ci n'ont pas besoin d'attendre au téléphone ou dans une file pour obtenir une mise à jour sur l'état de leur demande de passeport. Des millions de Canadiens ont eu recours au Vérificateur de l'état d'une demande de passeport.

Nous offrons des heures d'ouverture prolongées et un service la fin de semaine dans les emplacements achalandés. Nous gérons activement les files et veillons à ce que tout le monde soit servi, et nous établissons des priorités en fonction des besoins des clients. Nous adoptons une approche mobilisant tout le personnel au début de la journée si une file d'attente s'est déjà formée. Les employés accueillent les clients et effectuent un triage selon leurs besoins. Ils ont pour consigne de communiquer régulièrement avec les clients qui attendent en file. Les clients n'ont pas besoin de prendre une journée complète de congé ou d'arriver avant l'ouverture des bureaux pour avoir accès aux services.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : en 2022-2023, nous avons traité 3,3 millions de passeports. En 2023-2024, ce nombre est passé à 4,8 millions, ce qui représente une augmentation de près de 50 %, et nous avons traité 92 % de ces demandes conformément aux normes de service.

Nous prévoyons de traiter 5,4 millions de passeports en 2024-2025.

Vérificateur de l'état d'une demande de passeport

En 2023-2024,
il y a eu plus de

**4,4
millions**

de visites sur la page
du Vérificateur de
l'état d'une demande
de passeport,

ce qui a donné lieu
à plus de

**3,0
millions**

de recherches sur l'état d'une
demande effectuées par plus de

538 000

clients.

Entre le 1^{er} avril 2024
et le 26 janvier 2025,
il y a eu près de

**6,9
millions**

de visites,

ce qui a donné lieu
à près de

**5,1
millions**

de recherches sur l'état d'une
demande effectuées par plus de

833 000

clients.

UNE INFRASTRUCTURE ÉVOLUTIVE, SÉCURISÉE ET FIABLE

L'initiative de passeports électroniques de prochaine génération est un élément essentiel de ce travail. Elle nous aide à renforcer notre capacité de produire des passeports sécurisés qui suivent l'évolution des normes de sécurité internationales. Dans le cadre de cette initiative, nous avons lancé de nouveaux livrets de passeport dotés de caractéristiques de sécurité de pointe.

Entre le printemps 2023 et le printemps 2024, Service Canada a remplacé toutes les anciennes imprimantes de passeport. En plus de prendre en charge de nouvelles caractéristiques de sécurité, ces nouvelles imprimantes sont cinq fois plus rapides et offrent la capacité accrue dont nous aurons besoin pour suivre

le rythme de la croissance démographique et de l'augmentation du nombre de demandes de passeport qui l'accompagne.

Nous avons également ouvert un troisième centre d'impression à l'automne 2024, situé en Colombie-Britannique, afin de pouvoir produire des passeports plus efficacement en fonction du lieu où se trouve le demandeur et d'assurer la continuité des activités dans l'ensemble du réseau. Ce nouveau centre augmente notre capacité de production, ce qui fait en sorte que nous pouvons délivrer les passeports à temps partout au Canada. Il s'agit du premier centre d'impression des passeports dans l'Ouest canadien, les deux autres centres étant situés au Québec et en Ontario. Ensemble, ces centres d'impression traitent et impriment presque tous les passeports canadiens. Depuis que le nouveau centre d'impression

de la Colombie-Britannique a entrepris ses activités à la fin de novembre 2024, il a délivré près de 158 000 passeports.

DES PROCESSUS SIMPLIFIÉS

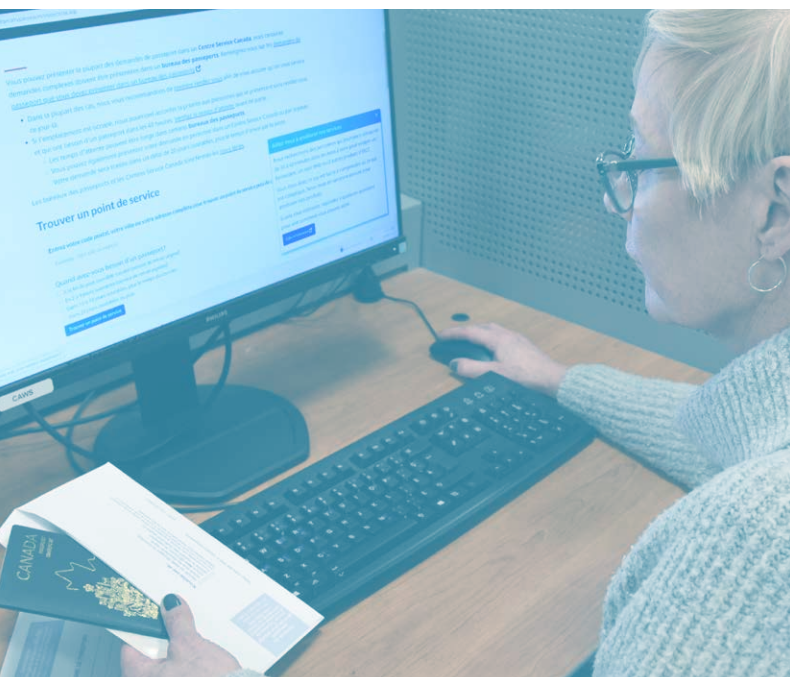
En juillet 2023, Service Canada a commencé à mettre en place les nouveaux systèmes de réception des demandes et de traitement des passeports. Ils ont été entièrement mis en œuvre en octobre 2024. Ces systèmes réduisent considérablement la quantité de demandes papier que nous traitons. La procédure complète de réception d'une demande de passeport est maintenant effectuée au premier point de contact. Les agents de tous les Centres Service Canada partout au pays peuvent maintenant saisir les demandes directement dans ce système. Ce flux de travail numérique nous a permis d'éliminer une grande partie des mouvements de dossiers papier entre les bureaux et les centres de production. Nous réduisons ainsi le fardeau administratif et permettons aux agents de concentrer leur attention sur les services à la clientèle.

Nous avons également instauré le traitement automatisé des demandes de renouvellement simplifié. Jusqu'à présent, le taux d'automatisation pour l'ensemble des demandes de renouvellement reçues est d'environ 75 %, ce qui représente 1 712 777 demandes ayant fait l'objet d'un traitement automatisé entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2024. Cela signifie que nos agents peuvent passer plus de temps à travailler avec les clients sur des cas et des activités plus complexes. L'évaluation et la quantification complètes des avantages de cette automatisation sont toujours en cours, mais nous nous attendons à ce qu'elle réduise le coût du traitement des passeports à l'avenir.

Ensemble, ces améliorations font en sorte d'accroître notre souplesse, notre agilité et notre efficacité et nous aident à fournir rapidement des services de passeport aux Canadiens, où qu'ils se trouvent.

DES SERVICES PRINCIPALEMENT AXÉS SUR LE NUMÉRIQUE

De plus en plus, les clients interagissent avec nous dans un environnement numérique. Cela signifie que notre présence numérique est le fondement de la confiance de la population à notre égard. Par conséquent, nous élargissons nos services numériques afin de moderniser et d'améliorer l'expérience client. À la fin de 2024, nous avons entrepris le déploiement progressif des demandes de renouvellement de passeport en ligne. Un nombre limité de demandeurs admissibles ont accès à cet outil numérique, grâce auquel leur demande est traitée dans les 20 jours ouvrables. Plus de Canadiens auront progressivement accès à ce service en 2025.



La possibilité de faire une demande en ligne changera radicalement l'expérience liée à la présentation de demandes de passeport : les clients pourront faire leur demande dans le confort de leur domicile, où qu'ils se trouvent au Canada, et même soumettre leur photo numérique professionnelle et leur paiement en ligne. Ce nouveau mode de prestation rendra tous les services de passeport plus efficaces et nous aidera à réduire les coûts du programme, et les fonds économisés pourront être réinvestis dans d'autres domaines, comme l'intégrité de programme. Cette façon de faire contribuera également à réduire les files d'attente et les temps d'attente dans les bureaux de Service Canada.

Lorsque le renouvellement du passeport en ligne sera offert à tous les Canadiens admissibles en 2025, ceux-ci économiseront temps et argent. Ainsi, les clients qui souhaitent renouveler leur passeport n'auront plus à prendre congé pour se rendre dans un bureau de Service Canada ou pour préparer une trousse à poster et aller dans un bureau de Postes Canada. Leurs frais de déplacement, qui comprennent les frais de stationnement, diminueront. Ils pourront également effectuer le processus de demande au moment qui leur convient le mieux.

Tout cela signifie qu'au fil du temps, les services gouvernementaux deviendront axés principalement sur le numérique dès leur conception, mais des services en personne et par téléphone seront aussi maintenus. Le gouvernement du Canada dispose d'une infrastructure de services et continuera de s'appuyer sur cette base et d'améliorer l'expérience client. Le renouvellement des passeports sera plus simple et plus rapide grâce au renouvellement en ligne, et ce processus réduira les visites en personne et les files d'attente, tout en augmentant l'efficacité et la productivité.

*Les membres d'une famille résidant à La Crete, dans le nord de l'Alberta, ont eu besoin de renouveler leurs passeports en 2023. La Crete est un village comptant environ 3 800 habitants. Cette localité se trouve à environ 701 kilomètres au nord d'Edmonton, c'est-à-dire à **701 kilomètres du bureau des passeports le plus proche**. La famille a estimé qu'en vue d'obtenir les passeports, elle devrait payer, **en plus des frais de demande**, des coûts liés à l'essence, à l'hébergement et à l'absence du travail **s'élevant à 750 \$**.*



UNE ÉCONOMIE DE TEMPS ET D'ARGENT POUR LES CANADIENS

Ce qu'il faut retenir, c'est que nous fournissons aujourd'hui aux Canadiens des documents de voyage sécurisés et accessibles au moment où ils en ont besoin. Nous avons apporté des améliorations importantes à l'ensemble du système de traitement, tant dans les bureaux des passeports qu'en ligne. Ces améliorations sont attribuables aux nouvelles technologies, à l'innovation et au travail acharné. Par conséquent, nous disposons actuellement d'un système plus résilient et plus efficace.

Grâce à cette capacité renforcée, nous sommes maintenant en mesure de gérer des volumes de travail plus importants sans que cela influe sur les délais de traitement.



La transformation du réseau du Programme de passeport se poursuit. Notre objectif est de créer un modèle de service simplifié, rentable, évolutif et souple, qui peut s'adapter aux changements concernant la quantité de demandes reçues. Grâce aux solutions numériques, nous pouvons établir un système plus accessible et plus sûr. Nous mettons l'accent sur le fait d'offrir aux Canadiens une expérience moderne de bout en bout lorsqu'ils présentent une demande de passeport ou renouvellent leur passeport.

L'élargissement des services qu'offrent nos bureaux situés dans des collectivités éloignées peut avoir une incidence considérable pour les clients qui y résident. Avant l'instauration du service de traitement en 10 jours dans les Centres

Service Canada d'Iqaluit et de Yellowknife à l'automne 2024, les clients de ces localités ayant besoin d'un passeport en moins de 20 jours devaient effectuer un déplacement onéreux jusqu'au centre urbain le plus proche pour obtenir un traitement accéléré. Ces déplacements pouvaient coûter plus de 1 700 \$ par client, selon l'endroit où celui-ci habite.

Depuis l'élargissement des services de traitement en 10 jours, le Centre Service Canada de Yellowknife a connu une augmentation de 22 % du nombre de demandes de passeport par rapport à la même période l'an dernier. Pour les Canadiens desservis par ce bureau, cela représente une économie annuelle potentielle de 350 000 \$, soit le coût qu'ils devraient collectivement payer pour se rendre dans une autre ville afin d'obtenir des services de passeport.

Le Centre Service Canada d'Iqaluit a connu une augmentation de 43 % du nombre de demandes de passeport par rapport à la même période l'an dernier. Cela représente une économie annuelle potentielle de 300 000 \$ en frais de déplacement pour les Canadiens desservis par ce bureau.

Service Canada parvient à faciliter l'accès des Canadiens à d'importants services, près de chez eux. Cela leur permet d'économiser de l'argent et du temps précieux.

Le renouvellement du passeport en ligne permettra aux Canadiens d'économiser temps et argent et à Service Canada d'accroître son efficacité et sa productivité.





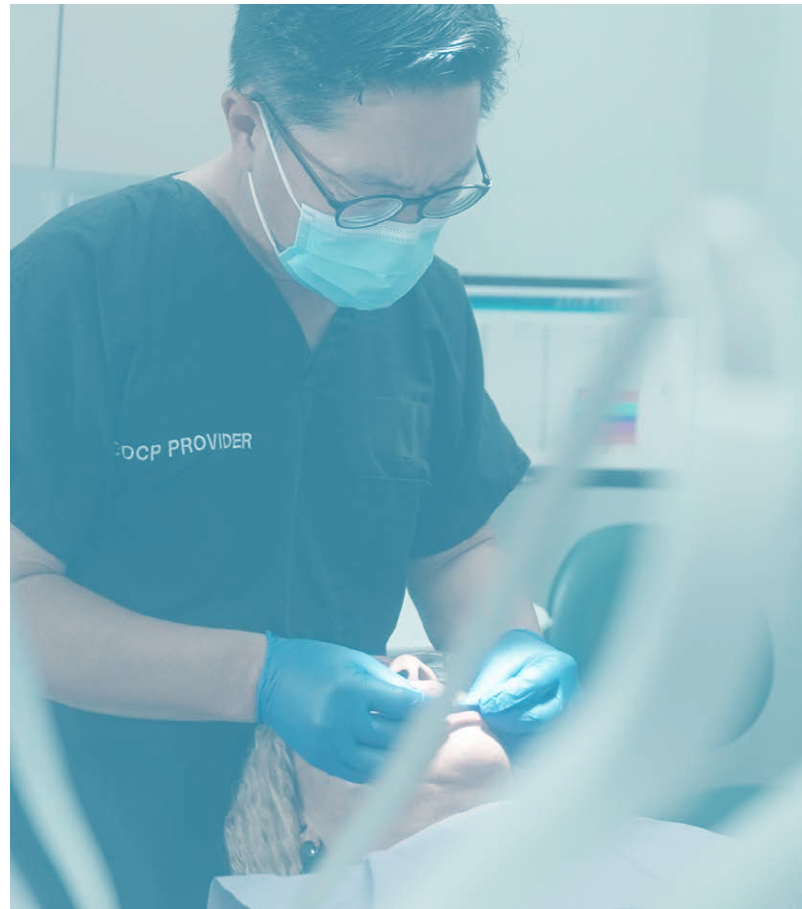
RÉGIME CANADIEN DE SOINS DENTAIRES

En décembre 2023, le gouvernement du Canada a lancé le Régime canadien de soins dentaires (RCSD), le plus important programme de prestations à être mis en œuvre pour les Canadiens depuis une génération. Le RCSD rend les soins dentaires plus abordables pour les familles canadiennes à revenu faible ou moyen qui ne disposent pas d'une assurance dentaire privée.

Depuis le lancement du RCSD par Santé Canada, Service Canada a :

- traité les demandes et vérifié l'admissibilité de tous les demandeurs;
- offert un portail de demande en ligne et des outils libre-service mis à l'essai auprès des clients;
- appuyé les clients par l'intermédiaire de son réseau de centres d'appels et de bureaux offrant des services en personne partout au Canada;
- établi des partenariats avec des organismes communautaires de partout au Canada pour veiller à ce que les membres des populations difficiles à joindre ou vulnérables puissent avoir accès au RCSD;

- renseigné la population canadienne à propos du RCSD au moyen de campagnes de communication ciblées;
- surveillé l'expérience client et la capacité d'accéder au RCSD.



Le RCSD améliore l'accès aux soins dentaires pour les Canadiens en payant une partie du coût des services dentaires admissibles pour les familles dont le revenu net est inférieur à 90 000 \$ et qui n'ont pas accès à une assurance dentaire privée. Depuis le lancement du RCSD en décembre 2023, Service Canada a appuyé sa mise en œuvre en fournissant aux Canadiens des services pour la présentation d'une demande et des renseignements sur le régime. Service Canada a aussi créé un centre d'appels spécialisé, offert des services de soutien en personne et des services Web et diffusé des communications ciblées expliquant qui a droit à la protection. Le RCSD a déjà amélioré la vie de millions de Canadiens en élargissant l'accès à des soins dentaires abordables. Les Canadiens de plus de 70 ans ont été les premiers à être admissibles à des soins dans le cadre du RCSD.

Pendant que Service Canada achevait l'élaboration d'un processus de présentation de demandes en ligne, les aînés ont reçu des lettres les informant qu'ils pouvaient facilement présenter une demande à l'aide d'un système téléphonique automatisé de réponse vocale interactive. La méthode de présentation de demandes par téléphone a connu un succès immédiat. La participation a dépassé toutes les attentes puisque plus de 1,8 million de demandes ont été acceptées sur les 1,9 million d'aînés nous avons estimé admissibles. Une fois lancé, lus de 75 % des personnes qui ont présenté une demande l'ont fait au moyen du système téléphonique automatisé de réponse vocale interactive, sans l'aide d'un agent.

Depuis mai 2024, les Canadiens de 65 ans et plus peuvent présenter une demande en ligne. En juin 2024, les enfants de moins de 18 ans et les personnes ayant un certificat valide pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées ont également pu commencer à présenter une demande en ligne.

Ce succès repose en grande partie sur le solide partenariat établi avec Santé Canada et sur la capacité de Service Canada de tirer parti de son expertise en matière de prestation de services pour mettre en place une infrastructure offrant des services rapides, accessibles et axés sur la clientèle.

*Un peu plus d'un an après le lancement du RCSD, qui a eu lieu en décembre 2023, **plus de 3,8 millions de demandes** avaient été présentées (en janvier 2025).*

*Plus de **86 % des demandeurs** ont été jugés admissibles et ont vu leur protection être approuvée. Les Canadiens ont pu commencer à obtenir des services de santé buccodentaire en mai 2024, et en date de janvier 2025, **plus de 1,4 million d'entre eux** avaient reçu des soins.*



DES SERVICES EFFICACES, RAPIDES ET ACCESSIBLES

Les Canadiens ont été nombreux à recourir au système téléphonique automatisé et au processus de demande en ligne. Les personnes difficiles à joindre ou vulnérables ont reçu de l'aide pour présenter leur demande au moyen de services mobiles.

La plupart des demandeurs ont utilisé avec succès le processus automatisé. Parmi ceux qui ont sollicité de l'aide par téléphone relativement à leur demande, 98 % ont pu compléter leur demande avec l'aide d'un agent en moins de 10 minutes. Nous nous

attendions à une hausse du nombre de demandes à la suite de campagnes de sensibilisation ciblées. Service Canada s'y est préparé en veillant au perfectionnement des compétences du personnel et en offrant à celui-ci une formation polyvalente afin qu'il soit en mesure de traiter efficacement le nombre accru de demandes.

Le centre d'appels du RCSD a maintenu un taux d'accessibilité des agents de

plus de 99 %,

ce qui signifie qu'aucun appelant ne se voit refuser des services en raison d'un volume élevé d'appels. Le temps d'attente moyen au téléphone était inférieur à

35 secondes.

La plupart des clients (87 %) ont pu présenter leur demande par téléphone ou en ligne sans l'aide d'un agent.

Au 30 janvier 2025,

3,3 millions

de personnes avaient été jugées admissibles au RCSD.

Au 30 janvier 2025, Service Canada avait collaboré avec

24 787 partenaires communautaires

pour mieux faire connaître le RCSD et aider les membres des populations vulnérables et difficiles à joindre à présenter une demande.

En 2024, Service Canada a apporté d'importantes améliorations aux technologies libre-service du RCSD, ce qui comprend le portail de demande en ligne et l'outil de vérification de l'état de la demande.

De plus, le lancement de l'affichage de la correspondance du RCSD dans Mon dossier Service Canada (MDSC), sur Internet, a permis aux clients d'accéder à leurs communications avec le RCSD et de les gérer leur demande efficacement en ligne. Cette mesure a amélioré la prestation des services pour tous les utilisateurs en rendant le RCSD plus accessible et inclusif et a préparé le terrain pour d'autres améliorations. En 2025, Service Canada mettra en œuvre des mises à jour et stabilisera le système afin que nous puissions traiter un nombre accru de demandes. Nous continuerons d'apporter des améliorations à MDSC, notamment en renforçant l'assurance de l'identité et le soutien numérique pour les clients. Ces initiatives visent à simplifier les services gouvernementaux et à hausser la productivité.

Au cours de la prochaine année, Service Canada continuera d'améliorer le RCSD en mettant l'accent sur les besoins des personnes qui y sont en ce moment inscrites et en faisant en sorte que les services soient offerts aux personnes d'autres groupes d'âge. À cette fin, Service Canada continuera de tirer parti de sa vaste expertise en matière de prestation de services. Nous utiliserons les connaissances que nous avons acquises pour répondre directement aux besoins et aux attentes des clients en matière de services accessibles liés à la présentation de demandes et à l'admissibilité au RCSD.

L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR AU CENTRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Service Canada a nommé un nouveau dirigeant principal de l'expérience client pour faire en sorte que la priorité soit accordée aux personnes dans la conception et la prestation des services. Le gouvernement se transforme en une organisation où les politiques, les programmes et les produits sont conçus en fonction des capacités et des besoins réels des clients,

et non en fonction des capacités et des besoins que nous pensons qu'ils auront. Cette transformation se fait étape par étape, chacune s'accompagnant d'une nouvelle mise à l'essai de la convivialité. Elle suppose une utilisation avancée des données ainsi que des itérations, mais aussi l'établissement d'une nouvelle culture et d'un nouvel ensemble de normes.

Tout au long de l'élaboration du processus de présentation de demandes au RCSD, nous avons effectué de vastes essais de la convivialité et mené des consultations auprès de clients éventuels. Ces consultations nous ont permis d'élaborer un processus de demande clair, accessible et intuitif qui répond aux besoins et aux préférences des groupes d'âge cibles.

Le dirigeant principal de l'expérience client a grandement contribué à faire en sorte que l'expérience client relative au RCSD soit conviviale et harmonieuse. En appliquant dès le départ des méthodes visant à améliorer l'expérience client, comme la recherche auprès des clients, la mise à l'essai et la planification des services, le dirigeant principal de l'expérience client a

permis à des millions de Canadiens de présenter de façon autonome une demande au titre de ce régime essentiel, en éliminant les obstacles et en assurant un soutien rapide à ceux qui en ont le plus besoin.

Service Canada a conçu le RCSD en mettant à l'essai le processus de demande auprès de personnes réelles et en écoutant leurs commentaires. Les essais de convivialité et l'accent mis sur le client ont eu une incidence considérable sur le nombre de clients éventuels capables de présenter une demande sans aide. En ce qui concerne le système téléphonique automatisé, lorsque les textes originaux étaient utilisés, seulement 40 % des participants aux essais de convivialité ont réussi à présenter leur demande sans aide. Après la mise en œuvre des améliorations recommandées concernant la convivialité des textes, 77 % des clients ont pu présenter leur demande sans aide. C'était presque le double du taux obtenu pendant les essais. En chiffres absolus, cela signifie qu'environ 710 000 clients du RCSD de moins ont eu besoin de l'aide des agents du centre d'appels.



La mise en œuvre réussie de la fonctionnalité libre-service et l'application de son expertise opérationnelle ont permis à Service Canada de rajuster les projections initiales en matière de dotation et de coûts, tout en offrant des services rigoureux et efficaces.

Service Canada a ainsi économisé 33 millions de dollars en 2024 par rapport aux estimations initiales. Tout financement fourni à Service Canada par Santé Canada pour la réception et l'évaluation des demandes au titre du RCSD qui n'est pas utilisé est retourné à Santé Canada pour la prestation du RCSD.

En utilisant la technologie afin d'habilitier les clients à utiliser la fonctionnalité libre-service pour présenter une demande en quelques secondes, Service Canada a libéré des ressources pour ceux qui ont besoin de l'aide d'un agent lorsqu'ils présentent une demande au titre du RCSD. Cette amélioration a été saluée par les clients qui ont besoin d'une aide plus personnalisée ou qui préfèrent être aidés. La fonctionnalité libre-service a rendu l'accès au RCSD plus facile et efficace pour les clients qui sont à l'aise avec ce type d'outil, ainsi que plus inclusif et accessible pour tous les clients.

Nous prévoyons également de mettre en œuvre une nouvelle fonctionnalité de gestion de la charge de travail dans le portail des agents et le système de gestion des cas. Nous aiderons ainsi nos employés à gérer, à consigner et à traiter les charges de travail plus efficacement, ce qui réduira le travail manuel et améliorera l'exactitude du traitement.

LES RÉSULTATS ET LES AMÉLIORATIONS PRÉVUES DES SERVICES

En mai 2024, Service Canada est passé à un modèle de prestation de services axé sur le numérique pour les demandeurs éligibles. Depuis la mise en service du système de demande en ligne, environ 80 % des demandeurs ont présenté une demande en ligne (à la fin de décembre 2024).

Pour ceux qui préféraient utiliser le système téléphonique, le centre d'appels du RCSD de Service Canada a veillé à ce que presque aucun appelant ne soit refusé en raison du nombre élevé d'appels, des agents étant accessibles près de 100 % du temps. Le temps d'attente moyen au téléphone a été inférieur à 35 secondes.

Emploi et Développement social Canada et Service Canada ont mis au point une solution numérique sécurisée pour le partage des données avec l'Agence du revenu du Canada, Santé Canada et la Sun Life, au besoin, afin de garantir l'échange rapide et en toute sécurité des dossiers des demandeurs entre les organismes partenaires, conformément aux normes relatives au numérique du gouvernement du Canada.

Notre plan pour 2025 comprend des améliorations à la convivialité ainsi que de nouveaux services. Puisque ce sera maintenant au tour de la plus grande cohorte à ce jour de s'inscrire au RCSD, en l'occurrence celle des adultes de 18 à 64 ans, nous élaborons aussi un environnement complet d'examen de l'admissibilité des membres afin d'appuyer l'intégrité du programme, de même qu'un nouveau programme de gestion de la charge de travail pour améliorer l'efficacité de tous les aspects de la prestation de services.





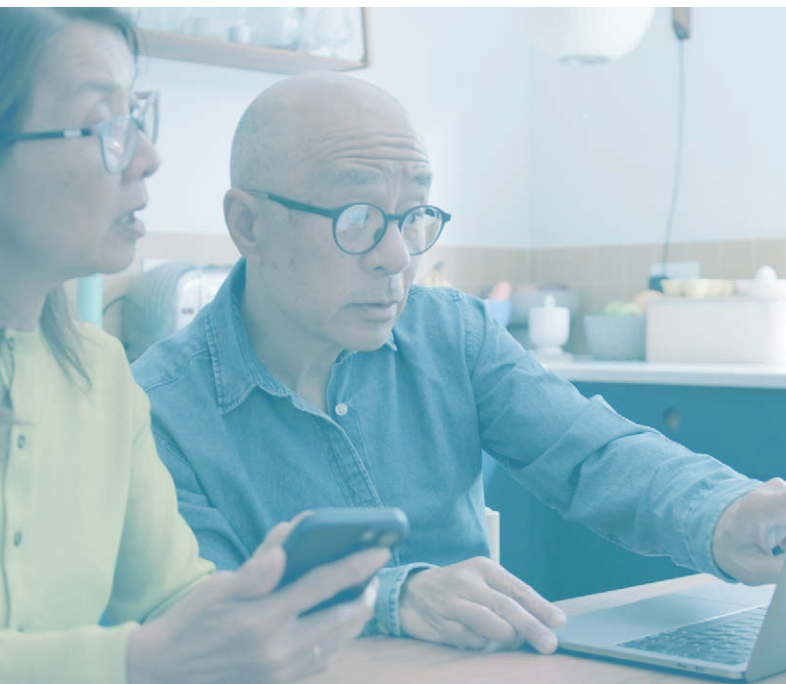
RÉGIME D'ASSURANCE-EMPLOI

Chaque année, des millions de travailleurs au pays comptent sur le régime d'assurance-emploi du Canada. Qu'ils se retrouvent sans emploi sans faute de leur part, fondent une famille ou prennent soin d'un proche ou d'eux-mêmes, ils peuvent compter sur l'aide que l'assurance-emploi leur apporte.

Les travailleurs du Canada reçoivent des prestations d'assurance-emploi s'ils y sont admissibles et y ont droit. Les travailleurs

autonomes peuvent aussi avoir droit à des prestations spéciales de l'assurance-emploi s'ils y sont admissibles et ont choisi d'adhérer au régime.

- **Les prestations régulières de l'assurance-emploi** sont versées aux travailleurs qui perdent leur emploi sans qu'ils en soient responsables, par exemple en raison d'une pénurie de travail, de mises à pied saisonnières ou d'un licenciement collectif. Ils sont disposés et prêts à travailler, mais ne trouvent pas d'emploi.
- **Les prestations spéciales de l'assurance-emploi** offrent un soutien du revenu temporaire aux employés assurés admissibles ou aux travailleurs autonomes (y compris les pêcheurs) qui sont incapables de travailler en raison de circonstances de vie particulières. Il peut notamment s'agir d'une maladie, d'une grossesse ou de soins à prodiguer à un nouveau-né, à un enfant nouvellement adopté ou à un membre de la famille qui est gravement malade ou blessée ou d'une personne nécessitant des soins de fin de vie.



- **Les prestations de pêcheur de l'assurance-emploi** sont versées aux pêcheurs autonomes admissibles qui cherchent activement un emploi. Les critères d'admissibilité aux prestations de pêcheur de l'assurance-emploi diffèrent de ceux des prestations régulières : ainsi, ils sont fondés sur la rémunération, et non sur les heures d'emploi assurable. Les pêcheurs peuvent être admissibles à des prestations de pêcheur ainsi qu'à des prestations spéciales.



Depuis plus de 80 ans, le régime d'assurance-emploi du Canada fait partie intégrante du filet de sécurité sociale du pays et évolue pour répondre aux besoins changeants de la société. Les réformes récentes visaient à moderniser le régime. En 2018, une mesure temporaire a permis de verser jusqu'à cinq semaines supplémentaires de prestations aux travailleurs saisonniers dans 13 régions économiques ciblées de l'assurance-emploi. Cette mesure a depuis été prolongée à plusieurs reprises et est maintenant en place jusqu'en 2026.

Les prestations de maternité ont été bonifiées, ce qui a permis aux travailleuses de les recevoir plus rapidement. De plus, la durée des prestations de maladie de l'assurance-emploi a été prolongée en 2022, passant de 15 à 26 semaines, et de nouvelles prestations pour proches aidants ont été instaurées pour les personnes qui prennent soin de personnes gravement malades ou blessés.

DES SERVICES EFFICACES, RAPIDES ET ACCESSIBLES

Le régime d'assurance-emploi a toujours pu être adapté pour répondre aux besoins changeants des travailleurs canadiens. En 2021, nous avons mis à jour la page « Communiquer avec l'assurance-emploi » sur Canada.ca afin que les personnes qui veulent appeler pour obtenir de l'aide au sujet de l'assurance-emploi puissent voir le temps d'attente moyen. En 2021-2022, pendant la pandémie de COVID-19, le centre d'appels de l'assurance-emploi a répondu à un nombre record d'appels, soit 1,6 million de plus que l'année précédente. Pendant cette période, le temps d'attente moyen était de 20 minutes.

Service Canada prend des mesures pour réduire le temps d'attente afin que les travailleurs canadiens puissent obtenir rapidement l'information et le soutien dont ils ont besoin. Grâce aux investissements dans la technologie et la capacité des agents, le pourcentage de personnes qui ont pu parler à un agent a atteint les niveaux les plus élevés de l'histoire de l'organisation. L'amélioration des services s'est poursuivie et en 2023-2024, le temps d'attente moyen pour les personnes qui appelaient était de 4 minutes. Depuis le début du présent exercice, ce temps d'attente moyen a été maintenu.

La norme de service du régime d'assurance-emploi est la suivante : 80 % des prestataires doivent recevoir une décision concernant leur demande et leur premier paiement, le cas échéant, dans les 28 jours suivant la présentation de leur demande de prestations.

Le réseau de prestation de services de l'assurance-emploi améliore la capacité de traitement nationale afin de fournir des décisions rapides et exactes aux clients. Les demandes de prestations et de renseignements sont acheminées au prochain agent disponible, peu importe l'endroit où elles sont faites. Cette approche favorise une charge de travail



équilibrée, et une formation et des processus complets sont mis en œuvre pour assurer l'uniformité des résultats pour les clients.



En 2023-2024,
le centre d'appels de l'assurance-
emploi a répondu à environ
**6 millions
d'appels,**
et le temps d'attente
moyen était de
4 minutes,
comparativement à
18 minutes
en moyenne pour la même
période en 2022-2023.

Selon les résultats du Sondage sur l'expérience client 2022-2023 de Service Canada, 78 % des clients de l'assurance-emploi étaient satisfaits de leur expérience globale en matière de service. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 2021-2022 : au cours de cet exercice, 76 % des clients de l'assurance-emploi avaient indiqué être satisfaits.

Le gouvernement a lancé l'estimateur de prestations d'assurance-emploi en octobre 2024 pour mieux aider les travailleurs du Canada à évaluer les prestations et les services auxquels ils pourraient être admissibles. Cette page reçoit maintenant 4 482 visites quotidiennes en moyenne.

L'estimateur de prestations d'assurance-emploi aide les travailleurs à mieux comprendre les prestations auxquelles ils pourraient être admissibles. En répondant à quelques questions de façon anonyme, les travailleurs peuvent obtenir rapidement et efficacement une estimation des prestations qu'ils pourraient recevoir et de la durée de ces prestations, en fonction de leur situation réelle ou éventuelle. **Au 30 janvier 2025, environ 417 000 estimations avaient été produites.**

UNE INFRASTRUCTURE ÉVOLUTIVE, SÛRE ET FIABLE

La mise en place d'une infrastructure et de services évolutifs, sûrs et fiables est essentielle à la modernisation de l'assurance-emploi dans le cadre du programme de Modernisation du versement des prestations (MVP).

Le programme de MVP améliore la prestation des services dans le cadre des programmes de prestations prévus par la loi, notamment la Sécurité de la vieillesse (SV), le régime d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada (RPC). Pour ce faire, il réunira ces prestations clés sur une seule plateforme et offrira aux clients un accès intégré aux prestations au moyen d'un système moderne et amélioré. La première phase de la MVP, qui a été achevée en juin 2023 pour les clients de la SV, visait plus de 600 000 clients qui reçoivent des prestations étrangères aux termes d'un accord international. Comme le lancement a été réussi et que les progrès se poursuivent, le déploiement complet de la SV sur la plateforme de la MVP est prévu pour mars 2025 et il touchera plus de 7,4 millions de clients de la SV.

Les changements apportés aux programmes et aux politiques au cours des dernières décennies ont ajouté à la complexité de ces systèmes de TI. L'assurance-emploi est la prochaine prestation à être touchée par la transformation dans le cadre du Programme de MVP.

La prestation modernisée des services d'assurance-emploi améliorera l'expérience utilisateur et placera la productivité au cœur des services gouvernementaux. Grâce à l'intégration de l'assurance-emploi à la plateforme de la MVP, les employés :

- disposeront d'outils et de technologies modernes;
- s'appuieront sur des processus simplifiés et uniformisés;
- n'auront plus à effectuer autant d'interventions manuelles;
- auront des occasions d'apprendre et de développer de nouvelles compétences.

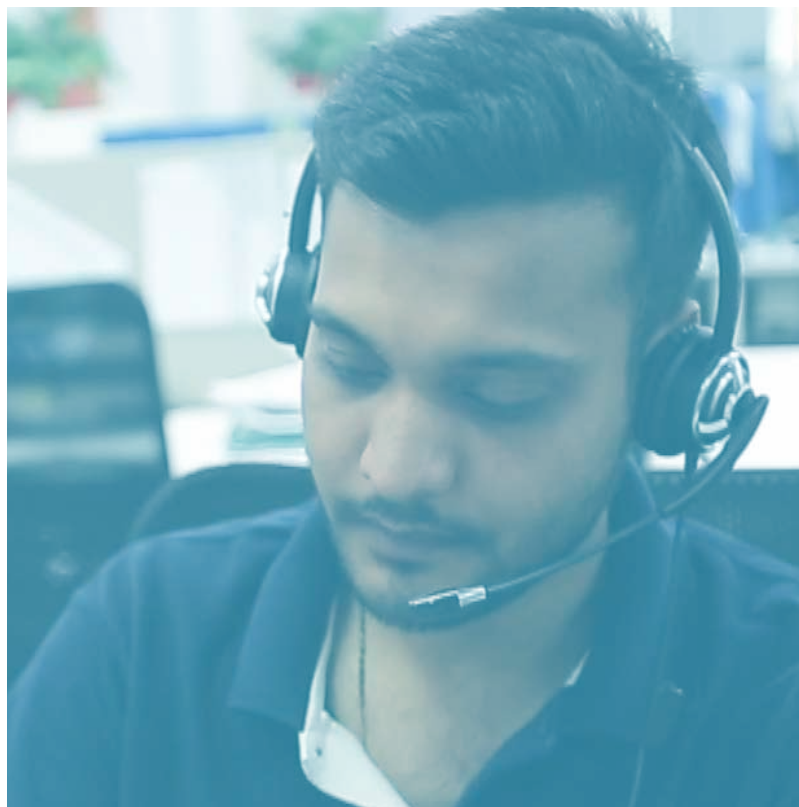
Comme Service Canada reçoit habituellement plus de 3 millions de demandes d'assurance-emploi au cours d'une année, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service auquel ils s'attendent. La transformation de l'assurance-emploi facilitera l'accès aux prestations et offrira une expérience intégrée aux clients de tous les horizons, quelles que soient leurs capacités, y compris ceux qui font partie des populations vulnérables.

La modernisation de l'assurance-emploi sera une initiative pluriannuelle, constituée d'une série de petites étapes bien planifiées. La priorité sera d'abord accordée aux travaux les plus importants afin que nous puissions transformer progressivement le régime d'assurance-emploi entre 2025 et 2028.

Tout au long du projet d'intégration de l'assurance-emploi à la plateforme de la MVP, les travaux porteront sur la transformation de l'expérience de prestation de services pour les prestataires de l'assurance-emploi et de la façon dont ils accèdent aux services et aux prestations par l'intermédiaire de Service Canada.

La transformation de l'assurance-emploi a pour objectif :

- d'améliorer l'expérience des clients en ce qui concerne l'accès aux prestations et leur gestion;
- de donner aux clients un accès facile (en libre-service) pour la présentation d'une demande et la consultation de l'information sur leurs demandes en passant par le mode de prestation de leur choix;
- d'améliorer l'expérience des agents quant à la gestion des demandes de renseignements des clients et au traitement des demandes au moyen d'outils numériques, d'une automatisation accrue et d'un flux de travail plus fluide;
- de renforcer les mesures de contrôle initiales de l'intégrité et de la qualité afin de se concentrer sur la détection et la prévention de la fraude et des erreurs ainsi que sur l'amélioration de l'exactitude des paiements.



LA RÉDUCTION DES COÛTS ET L'OPTIMISATION DE LA VALEUR POUR LES CANADIENS

Service Canada automatise partiellement ou entièrement des millions de demandes chaque année.

En automatisant une partie du travail, nous permettons aux agents de traitement de se concentrer sur les activités qui peuvent avoir une incidence sur l'accès d'un client au régime ou sur son taux de prestations.

Environ 70 % des demandes reçues sont entièrement ou partiellement automatisées, tandis que les autres nécessitent une intervention manuelle.

Les outils d'automatisation faisant appel à l'intelligence artificielle prennent rapidement de plus en plus de place et jouent un rôle clé dans l'amélioration des services que nous offrons aux travailleurs au Canada.

Par exemple, de nombreux employeurs incluent des commentaires textuels inutiles lorsqu'ils produisent des relevés d'emploi. Les systèmes du régime d'assurance-emploi ne permettaient pas d'automatiser les demandes renfermant ces commentaires, et donc, les agents devaient prendre connaissance de l'information dans la section des commentaires. Toutefois, depuis 2020, Service Canada utilise l'intelligence artificielle pour appuyer l'examen et l'interprétation de 700 000 commentaires textuels. L'intelligence artificielle a permis d'éliminer en moyenne 8 300 tâches par mois, avec un taux d'exactitude de 99,9 %, ce qui a permis de traiter l'information plus efficacement et de soutenir le traitement des demandes grâce à l'automatisation. Il a ainsi été possible de réaliser des économies annuelles de 165 000 \$.

Service Canada a également mis à l'essai l'apprentissage machine, qui permet d'établir des prévisions fondées sur de grands volumes de données et de repérer le travail qui peut ensuite être simplifié pour les agents afin d'accroître l'efficacité du traitement ou l'automatisation des systèmes.

Service Canada continuera de miser sur la technologie et de chercher des façons de rendre le traitement des demandes encore plus efficace.

Service Canada continuera aussi d'investir dans de nouveaux processus qui tirent parti de l'automatisation, de l'apprentissage machine et de l'intelligence artificielle.

En misant sur ces nouvelles technologies, le Ministère compte simplifier la gestion de la charge de travail et offrir des services plus personnalisés et plus rapides aux Canadiens.

La fonction de téléversement de documents a été améliorée, ce qui permet aux prestataires de l'assurance-emploi de téléverser des documents médicaux et d'autres pièces justificatives directement dans leur dossier d'assurance-emploi au moyen d'AppliWeb ou de Mon dossier Service Canada (MDSC).

Plus de 5,6 millions de clients ont un compte MDSC, qu'ils peuvent utiliser pour obtenir des services et de l'information sur plusieurs prestations gouvernementales, y compris l'assurance-emploi. Afin d'améliorer l'expérience client, un nouveau tableau de bord pour le portail MDSC a été conçu et mis en œuvre pour permettre aux utilisateurs de consulter les services et les prestations qui leur sont offerts sur une seule page.

Grâce à des recherches menées auprès des utilisateurs, Service Canada a relevé trois principaux problèmes liés à l'ancien tableau de bord MDSC :

- La navigation était complexe et l'information pertinente, difficile à trouver.
- Les utilisateurs avaient de la difficulté à trouver les tâches et à les accomplir.
- Puisque de nombreux services sont dispersés dans plusieurs plateformes, les utilisateurs s'égarait dans les pages Web.

Le nouveau tableau de bord MDSC a été entièrement déployé après un lancement préalable le 27 décembre 2023. Entre le 13 décembre 2023 et le 31 décembre 2024, il y a eu 3 918 239 visites uniques, et plus de 1 000 utilisateurs ont fourni des commentaires pour orienter les prochaines améliorations.

Un modèle d'apprentissage machine, mis à l'essai en juillet 2023, a permis de trier avec succès

**40 000
demandes,**

et d'effectuer ainsi le travail au moyen de l'automatisation du système, sans l'intervention d'un agent, ce qui représente une économie d'environ

**2,6 millions
de dollars.**

Au cours des deux derniers exercices, d'autres initiatives d'automatisation, y compris les utilitaires de système, ont été utilisées pour accomplir

**100 000
tâches,**

ce qui a permis d'économiser environ

**4,7 millions
de dollars.**



PROGRAMME DU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE



Pour travailler au Canada ou avoir accès aux programmes et aux prestations du gouvernement, tout le monde a besoin d'un numéro d'assurance sociale (NAS) à neuf chiffres.

Service Canada est responsable de la délivrance des NAS. Les NAS sont délivrés aux citoyens canadiens ou aux résidents permanents, à vie. Les résidents temporaires reçoivent un NAS qui commence par le chiffre « 9 » et qui expire à la fin de leur séjour autorisé au Canada. S'ils deviennent résidents permanents par la suite, ils se verront attribuer un nouveau NAS qui ne commence pas par le chiffre « 9 » et qui sera valide toute leur vie.

Il est interdit par la loi d'utiliser le NAS d'une autre personne. La confidentialité, la sécurité et l'intégrité du NAS sont importantes pour protéger les personnes, les organisations et le gouvernement contre la fraude et l'utilisation abusive.



L'HISTORIQUE DU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE

1964 : Le NAS est créé pour servir de numéro de dossier pour l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada. Au fil des ans, il est aussi utilisé à d'autres fins.

1988 : L'utilisation du NAS est limitée aux activités et aux programmes autorisés par la loi.

1993 : Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada instaure la politique sur la protection des renseignements personnels et des données afin d'exiger l'autorisation législative ou l'autorisation de principe du Conseil du Trésor pour l'utilisation du NAS par les institutions gouvernementales.

2008 : La politique sur la protection des renseignements personnels et des données est intégrée à la Directive sur le numéro d'assurance sociale, qui est toujours en vigueur et qui limite la façon dont les institutions gouvernementales peuvent recueillir le NAS et l'utiliser.

Le gouvernement du Canada maintient en vigueur et respecte les lois, les politiques et les lignes directrices visant à protéger le NAS contre toute utilisation non autorisée. Service Canada fournit également de l'information à ce sujet sur son site Web, notamment la page Web [Protégez votre NAS](#) et le [Code de bonnes pratiques du numéro d'assurance sociale](#), qui décrit les pratiques exemplaires ainsi que les rôles et responsabilités de tous les utilisateurs du NAS, dont Service Canada, les partenaires de Service Canada, les employeurs, les organisations et les particuliers.

LA PRESTATION DE SERVICES

Afin de respecter les normes de prestation de services, un cadre national de la charge de travail a été établi pour traiter les demandes de NAS selon le principe du premier arrivé, premier servi.

2006 : Un programme d'attribution d'un NAS à la naissance est lancé en Ontario pour que les parents puissent demander un NAS pour leur enfant dans le formulaire d'enregistrement de naissance. Ce service est maintenant offert dans toutes les provinces canadiennes, mais il n'est pas encore disponible dans les territoires.

2014 : La production des cartes d'assurance sociale en plastique prend fin. Les clients reçoivent maintenant leur NAS sur papier (c'est ce qu'on appelle la lettre de confirmation du NAS). Les frais de remplacement de carte de 10 \$ sont donc éliminés.

2017 : Il est désormais facultatif de fournir des renseignements sur le genre dans la demande de NAS. Les trois choix sont maintenant les suivants : homme, femme ou X.

La fermeture temporaire des Centres Service Canada en **2020** a permis d'améliorer la prestation de services et de mettre en œuvre le service de demande de NAS en ligne. Avant la pandémie de COVID-19, les clients ne pouvaient pas demander un NAS en ligne. Ceux vivant dans un rayon de 100 kilomètres d'un Centre Service Canada devaient en faire la demande en personne, tandis que ceux résidant à plus de 100 kilomètres pouvaient présenter leur demande par la poste.

Le service de demande de NAS en ligne permet aux clients de demander un NAS à partir de chez eux. Si leurs documents sont en règle, leur demande est traitée dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception, ce qui réduit de moitié la norme de service précédente de 10 jours ouvrables.

Depuis son lancement en **2020**, plus de 3,8 millions de transactions NAS ont été reçues par le biais du service de demande de NAS en ligne. Cela signifie que des millions de clients n'ont pas eu à attendre en file à un point de service ou à envoyer une demande par la poste et à attendre une réponse.

Depuis **2022**, les clients peuvent recevoir des courriels lorsqu'ils présentent une demande de NAS en ligne : ils reçoivent un premier courriel confirmant la réception de leur demande, puis un deuxième courriel annonçant la fin du traitement de leur demande.

Depuis **2023**, les clients peuvent utiliser des caractères numériques dans leur prénom, et cette mesure a également été intégrée au Registre d'assurance sociale. Cette amélioration a été apportée en réponse à l'appel à l'action n° 17 de la Commission de vérité et réconciliation

En 2023–2024,

près de

75%

des

2,9 millions

de demandes de NAS soumises par l'intermédiaire de tous les modes de service ont été présentées par de nouveaux arrivants, dont des étudiants étrangers et des résidents temporaires ou permanents.

En 2025–2026,

Emploi et Développement social Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada mettront en place un ensemble intégré et automatisé de services d'immigration et de NAS appelé NAS à l'entrée.

du Canada, qui demande à tous les ordres de gouvernement de permettre aux Autochtones, notamment aux survivants des pensionnats et à leurs familles, de se réapproprier leurs noms autochtones.

Numéro d'assurance sociale dans Mon dossier Service Canada

En août 2023, Service Canada a lancé l'initiative du NAS dans Mon dossier Service Canada (MDSC). Les clients peuvent maintenant voir leur NAS dans MDSC. Une fois leur demande de NAS en ligne traitée, les clients peuvent utiliser leur numéro de demande de NAS pour s'inscrire à MDSC.

Automatisation du service de demande de NAS en ligne

L'automatisation permettra de continuer d'améliorer la prestation des services numériques liés au NAS par Service Canada, de réaliser des gains d'efficacité et de faire gagner plus de temps aux clients. Le délai de traitement d'une demande de NAS en ligne passera de quelques jours à quelques minutes. Cela permettra à encore plus de personnes d'éviter les files d'attente et réduira la nécessité d'envoyer une demande par la poste.

À compter de l'automne 2025, Service Canada lancera une nouvelle solution d'automatisation du service de demande de NAS en ligne, en trois phases. Les demandes de NAS continueront d'être faites par l'intermédiaire du service de demande de NAS en ligne, qui traitera la demande automatiquement, au moyen d'un service de vérification des documents et de reconnaissance optique de caractères. Une fois la demande traitée avec succès, un NAS sera délivré au demandeur dans MDSC en quelques minutes. En plus d'accroître la rapidité et l'efficacité du processus, ce changement le rend plus écologique, car il réduit la consommation de papier et d'enveloppes et le recours aux services postaux pour la prestation de services.

L'automatisation du service de demande de NAS en ligne

Permet d'authentifier les pièces d'identité et d'en extraire les renseignements clés, ce qui améliore les délais d'obtention d'un NAS et réduit les ressources nécessaires au traitement manuel des demandes. Économie de 137 844 heures par année une fois que l'automatisation du service de demande de NAS en ligne sera pleinement opérationnelle à l'automne 2027.

Économie de
137 k
heures à
l'automne 2027

Résultat :
économies
annuelles d'environ
11,4
millions
de dollars

À compter de mai 2025, les clients pourront générer une copie numérique de leur lettre de confirmation du NAS en format PDF dans MDSC. Cette fonction pourrait éventuellement réduire encore davantage l'envoi postal de lettres de confirmation du NAS, ce qui se traduirait par des économies supplémentaires.

LA PRESTATION DE SERVICES LIÉS AU NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE À L'ENDROIT OÙ LES PERSONNES SE TROUVENT

Les Services mobiles et de liaison aux communautés de Service Canada font régulièrement la promotion du service de demande de NAS en ligne lors d'événements et d'activités communautaires partout au Canada. Des renseignements sur la façon de demander un NAS sont fournis dans tous les produits de communication connexes. Ils figurent également dans les documents de présentation que le personnel régional des Services mobiles

et de liaison aux communautés utilise lors de séances d'information sur les programmes et les services de Service Canada.

Ateliers sur le NAS

Le nombre de demandes de NAS peut être élevé à certains moments et à certains endroits, notamment dans les Centres Service Canada qui accueillent un grand nombre d'étudiants étrangers de niveau postsecondaire au début des semestres d'automne et d'hiver. Pour répondre à cette demande accrue, Service Canada collabore avec des organismes communautaires et d'autres partenaires pour organiser des ateliers accessibles à des endroits stratégiques afin d'offrir un soutien en personne pour la présentation d'une demande de NAS.

Cette initiative témoigne de l'engagement de Service Canada à joindre les clients là où ils se trouvent. Pour les étudiants étrangers et les nouveaux arrivants, cela se traduit par un accès direct aux services dont ils ont besoin lorsqu'ils commencent leur séjour au Canada.

En 2023, Service Canada a travaillé de concert avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada pour mettre à jour ses produits de communication afin de fournir aux étudiants étrangers des renseignements sur le NAS avant leur arrivée au Canada.

Ces produits destinés aux étudiants comprennent des renseignements sur la façon de présenter une demande de NAS et les invitent à communiquer avec le centre des étudiants

étrangers de leur établissement d'enseignement pour en savoir davantage sur les ateliers sur le NAS organisés dans leur région.

Service de NAS à l'arrivée

Les nouveaux arrivants au Canada peuvent obtenir un NAS dans certains aéroports grâce aux services offerts sur place par Service Canada. Ils peuvent présenter une demande à l'aéroport et obtenir un NAS avant d'avoir franchi la sortie. Le service de NAS à l'arrivée

**En 2023-2024,
1,7 millions
de nouveaux NAS
ont été délivrés**

Nombre d'ateliers sur le NAS tenus en

2023-2024:

2 790

**2024-2025
(jusqu'au 30 novembre) :**

1 936



permet de réduire le nombre de clients dans les Centres Service Canada et d'offrir une expérience d'arrivée plus harmonieuse et plus simple aux nouveaux arrivants.

Le service de NAS à l'arrivée est offert dans les aéroports du pays suivants, de façon permanente ou selon les besoins :

- Aéroport international Pearson de Toronto;
- Aéroport international Montréal-Trudeau;
- Aéroport international de Vancouver;
- Aéroport international Stanfield d'Halifax;
- Aéroport international de Calgary;
- Aéroport international d'Edmonton.

Service de NAS à l'entrée

En 2025-2026, Service Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada commenceront à utiliser le service de NAS à l'entrée, soit un ensemble intégré et automatisé de services liés à l'immigration et au NAS.

Le service de NAS à l'entrée réduira considérablement le nombre de nouveaux arrivants qui accèdent aux services liés au NAS en personne dans les Centres Service Canada.

On estime que cette mesure pourrait réduire de moitié les visites dans les Centres Service Canada, ce qui diminuera également les temps d'attente pour les clients qui veulent avoir accès à d'autres programmes en personne.

À l'Aéroport Pearson de Toronto,
en **2023-2024**.

105 307 NAS

ont été délivrés par le service
de NAS à l'arrivée.

Pendant l'exercice 2024-2025
(depuis le début de l'exercice
jusqu'en **février 2025**),

61 967 NAS

ont été délivrés par ce service offert
directement au point d'entrée au Canada,
ce qui a permis de réduire le nombre de
clients qui doivent se rendre aux Centres
Service Canada de cette région.





PRESTATION DE SERVICES EFFICACES, RAPIDES ET ACCESSIBLES À L'ÉCHELLE DU GOUVERNEMENT



Dans l'ensemble du gouvernement du Canada, les ministères et les organismes se concentrent sur l'amélioration de la prestation des services aux citoyens. En septembre 2023, le sous-comité du Cabinet chargé de la prestation des services a été créé en vue d'examiner les mesures à prendre pour veiller à ce que tous les services gouvernementaux soient offerts à la population canadienne de manière plus efficace, rapide et accessible.

Les exemples ci-dessous illustrent plusieurs améliorations apportées aux services en vue de répondre aux besoins des Canadiens.



AGENCE DU REVENU DU CANADA

De nombreux Canadiens vulnérables et à faible revenu ne reçoivent pas les prestations et les crédits auxquels ils ont droit parce qu'ils n'ont peut-être pas été en mesure de produire leurs déclarations de revenus et de prestations. Les prestations et les crédits, comme l'Allocation canadienne pour enfants et le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), peuvent aider à rendre la vie plus abordable. La production d'une déclaration de revenus est aussi l'une des conditions d'admissibilité à certains programmes, dont le Régime canadien de soins dentaires.

Les particuliers doivent mettre à jour leurs renseignements auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) chaque année en produisant leur déclaration de revenus pour recevoir ou continuer de recevoir des prestations et des crédits. L'ARC a mis en place plusieurs mesures pour faciliter la production des déclarations de revenus et de prestations.

En outre, l'ARC offre plusieurs services de production automatique de déclarations de revenus pour réduire les obstacles auxquels se heurtent certaines personnes à faible revenu. Voici quelques exemples :

- **Service Préremplir ma déclaration** : Le service numérique sécurisé Préremplir ma déclaration permet aux particuliers et aux représentants autorisés qui utilisent un logiciel homologué de produire automatiquement, en partie, leurs déclarations de revenus et de prestations à l'aide des renseignements à la disposition de l'ARC au moment de la demande.
- **Laissez-nous vous aider à obtenir vos prestations** : Il s'agit d'une option de production simplifiée sur papier offerte à toutes les communautés autochtones.

- **Services Déclarer simplement** : Les services Déclarer simplement permettent aux particuliers admissibles ayant un faible revenu et une situation fiscale simple de produire leur déclaration de revenus et de prestations en répondant à de courtes questions par téléphone, en ligne ou sur papier.

Lors de la dernière période des impôts, l'ARC a élargi les services Déclarer simplement en invitant plus de 1,5 million de Canadiens à les utiliser. En novembre 2024, 93 % des personnes invitées à les utiliser avaient produit une déclaration de revenus et recevaient, au total, 3 milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits, notamment :

- plus de 1,4 milliard de dollars en paiements de l'Allocation canadienne pour enfants;
- un peu plus de 115 millions de dollars en paiements de l'Allocation canadienne pour les travailleurs;
- environ 490 millions de dollars en paiements du crédit pour la TPS/TVH;
- près de 451 millions de dollars en paiements de la Remise canadienne sur le carbone;
- plus de 535 millions de dollars en paiements de prestations provinciales et territoriales remis par l'ARC.

L'été dernier, l'ARC a étendu ses services Déclarer simplement à l'ensemble des provinces et des territoires dans le cadre d'un projet pilote, où plus de 500 000 lettres d'invitation ont été envoyées à des particuliers à faible revenu et non imposables qui n'avaient jamais produit de déclaration de revenus ou qui avaient une période sans déclaration dans leur historique de déclaration. Encore une fois, l'ARC a offert des options simplifiées de déclaration par téléphone, en ligne et sur papier. Ces services ont pris fin le 31 janvier 2025 et les résultats du projet pilote sont attendus en mars 2025.



AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a pour mandat de fournir des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité publique, tout en facilitant la libre circulation des personnes et des marchandises légitimes. Dans le cadre de son initiative de modernisation des services aux voyageurs, l'ASFC investit dans plusieurs projets visant à offrir une expérience de voyage sécuritaire, moderne et optimale aux Canadiens et aux visiteurs qui traversent les frontières.

Bornes d'inspection primaire

Les bornes d'inspection primaire (BIP) utilisent une solution de contrôle frontalier pour automatiser partiellement le traitement des voyageurs qui souhaitent entrer au Canada. Des BIP sont installées dans les dix principaux aéroports internationaux du pays. Sur les 34,7 millions de voyageurs qui sont entrés au Canada dans des aéroports dotés de BIP en 2023-2024, plus de 95 % ont utilisé une BIP ou une borne NEXUS.

Huit aéroports sur 10 utilisaient déjà la vérification systématique des empreintes digitales. Afin d'améliorer sa capacité à traiter les voyageurs aériens, l'ASFC a récemment déployé une solution de vérification systématique des empreintes digitales dans l'un des deux autres aéroports, et des discussions sont en cours pour l'instaurer dans le dernier aéroport. Ce système améliore l'efficacité du processus de vérification de l'identité et permet de mieux déterminer l'admissibilité des voyageurs.

Déclaration faite à l'avance de l'ASFC

L'ASFC a ajouté à sa gamme de services numériques la Déclaration faite à l'avance, une technologie mobile qui permet aux voyageurs de faire leur déclaration de douane

et d'immigration jusqu'à 72 heures avant leur arrivée au Canada. Les voyageurs participants peuvent profiter des voies express réservées à leur arrivée et d'un service jusqu'à 50 % plus rapide en utilisant une borne ou une porte électronique. En 2024, l'ASFC avait déployé avec succès la fonction Déclaration faite à l'avance dans 10 grands aéroports du pays, et elle prévoit l'intégrer à d'autres modes de transport dans le cadre de l'initiative de modernisation des services aux voyageurs au cours des prochaines années. À l'heure actuelle, 12,5 % de tous les voyageurs arrivant au Canada utilisent la fonction Déclaration de l'ASFC faite à l'avance.

IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a élargi ses services numériques pour y inclure les demandes de citoyenneté et les examens connexes en ligne, les cérémonies de citoyenneté virtuelles, les certificats de citoyenneté électroniques et un outil de suivi des demandes en ligne afin de tenir les clients au courant de l'état d'avancement de leur dossier.

En 2019-2020, le système sur papier destiné aux personnes demandant l'octroi de la citoyenneté canadienne a permis d'accorder la citoyenneté à environ 248 000 personnes, et 80 % des demandes ont été traitées dans un délai de 15 mois.

En décembre 2024, 81 % des demandes de citoyenneté étaient en format électronique. Au même moment, le délai de traitement (soit le temps requis pour traiter 80 % des demandes) était de 9 mois, et 88 % des demandes étaient en voie d'être finalisées conformément à la norme de service de 12 mois.

INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA

Les entrepreneurs et les innovateurs canadiens avaient toujours de la difficulté à trouver des mesures d'aide gouvernementale aux entreprises et avaient souvent recours à des sociétés externes pour trouver des programmes gouvernementaux pertinents et formuler des recommandations. Pour combler cette lacune, Innovation, Sciences et Développement économique Canada a lancé l'Outil de recherche d'aide aux entreprises (innovation.canada.ca) en 2018. Il s'agit d'un outil numérique interactif qui aide les innovateurs et les entrepreneurs à trouver à partir d'un seul et même endroit le soutien dont ils ont besoin pour démarrer une entreprise, assurer la croissance et prendre de l'expansion.

Il suffit de répondre à quelques questions rapides pour obtenir une liste personnalisée de mesures fédérales, provinciales et territoriales d'aide aux entreprises en moins de deux minutes, y compris du financement, des subventions salariales, des installations de recherche, des crédits d'impôt, des conseils d'experts et plus encore. Les utilisateurs peuvent également s'inscrire pour recevoir des notifications sur les nouveaux programmes, les changements importants et les dates d'échéance à venir pour la présentation de demandes.

L'Outil de recherche d'aide aux entreprises évolue en fonction des essais par les utilisateurs et des commentaires afin de demeurer efficace et accessible à tous les utilisateurs. L'équipe interne de conception de produits adopte une approche accessible par défaut, qui est axée sur l'expérience utilisateur. De plus, des organismes tiers sont consultés pour effectuer des essais auprès des utilisateurs et formuler des recommandations indépendantes d'amélioration touchant notamment la convivialité et l'accessibilité.

Plusieurs types de recherches sur l'expérience utilisateur liée à l'Outil de recherche d'aide aux entreprises et d'essais connexes ont été effectués pour garantir qu'il demeurera efficace et accessible.

Ces essais font en sorte que l'outil évolue constamment pour répondre aux besoins des entrepreneurs et des chefs d'entreprise du Canada. Voici des améliorations qui ont été apportées :

- rendre le site plus accessible;
- segmenter l'information et la présenter de façon novatrice et itérative pour aider les utilisateurs à préciser les résultats de recherche et à trouver les mesures d'aide les plus appropriées;
- adapter le contenu pour rendre l'expérience client plus conviviale et intuitive;
- intégrer de nouveaux publics pour aider certains groupes démographiques à mieux trouver des mesures d'aide ciblées;
- présenter les résultats dans un format convivial et numérisable, en langage clair et simple;
- permettre aux utilisateurs d'enregistrer les résultats de recherche et de recevoir des notifications de mises à jour.

Dans l'ensemble, les recherches sur l'expérience utilisateur ont permis de créer un site très réactif et convivial où il est plus facile de trouver l'information recherchée grâce à l'optimisation du moteur de recherche. Il a aussi été possible d'améliorer plusieurs fonctionnalités et d'apporter un meilleur soutien aux utilisateurs des applications mobiles grâce à ces recherches. L'outil est accessible : il dépasse les normes actuelles du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité des sites Web et est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA.



SERVICES PARTAGÉS CANADA

Services partagés Canada (SPC) est responsable du fonctionnement et de la modernisation de l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada à l'échelle de la fonction publique.

En fournissant une infrastructure et des services de TI communs, SPC offre des services numériques permettant au gouvernement du Canada de répondre aux attentes des Canadiens, qui souhaitent que le gouvernement leur donne accès à des services numériques et accessibles en tout temps. À titre de fournisseur de TI, SPC fournit l'infrastructure informatique à la base des programmes et des services fédéraux sur lesquels les Canadiens comptent chaque jour.

Amélioration de la connectivité dans les régions éloignées

Les clients et les partenaires de SPC ne sont pas tous situés près de régions urbaines où de multiples formes de connectivité sont disponibles, comme la fibre optique, le câble ou les tours de téléphonie cellulaire. La connectivité limitée dans les régions nordiques et éloignées peut avoir une incidence sur les services fournis aux Canadiens.

SPC utilise des services par satellite pour améliorer les communications à destination et en provenance des régions éloignées où ses clients sont établis, au pays comme à l'étranger. SPC a également conclu des contrats de service par satellite en orbite basse (LEO) afin d'améliorer la connectivité dans les régions éloignées. Les satellites LEO fonctionnent à une altitude beaucoup plus basse que les satellites géostationnaires, ce qui contribue à améliorer la vitesse et la fiabilité des connexions Internet dans les régions éloignées. Il s'agit d'une option de connectivité viable pour les véhicules

et les navires et pour les infrastructures fixes dans les zones où la couverture offerte par les fournisseurs terrestres ou cellulaires est limitée.

Les services par satellite LEO sont utilisés par de multiples partenaires. Par exemple, la Gendarmerie royale du Canada et le ministère de la Défense nationale utilisent le service à Iqaluit et à la station des Forces canadiennes d'Alert pour assurer la connectivité à leurs réseaux organisationnels.

Centres de contact pour connecter les Canadiens au gouvernement

SPC appuie les solutions de centre de contact qui permettent aux ministères fédéraux de fournir des services essentiels aux citoyens. SPC a modernisé les anciens centres d'appels des ministères afin que les partenaires disposent de solutions sécurisées et accessibles pouvant prendre en charge de multiples modes de service, comme le clavardage et le courriel, ainsi que de nouvelles technologies.

SPC peut mobiliser ces services en fonction des priorités du gouvernement du Canada dans l'ensemble des ministères. Par exemple, pendant la pandémie de COVID-19, SPC a fourni de nouveaux numéros sans frais à Affaires mondiales Canada et à l'ASFC. Ces numéros sans frais étaient essentiels pour les Canadiens à l'étranger qui tentaient de rentrer au pays et pour répondre aux questions liées aux déplacements internationaux. En 2022-2023, SPC a aidé IRCC à mettre sur pied des centres de contact d'urgence dans le cadre des conflits en Afghanistan et en Ukraine. Grâce à ces centres de contact, IRCC a été en mesure de fournir des conseils aux Canadiens et aux réfugiés dans des zones dangereuses pour les aider à se rendre en lieu sûr et à rentrer au pays. En 2023-2024, SPC a établi une infrastructure de centres de contact en vue du Recensement de 2026 et pour le nouveau Régime canadien de soins dentaires.

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

Les vétérans forment une communauté unique et diversifiée, et ils accordent beaucoup d'importance à la confiance. Il y a plus de 461 000 vétérans au pays, et Anciens Combattants Canada (ACC) compte environ 180 000 clients, soit les vétérans, les membres actifs des Forces armées canadiennes, les membres actifs et retraités de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que leurs familles et leurs survivants.

Dans l'ensemble, l'âge des vétérans varie énormément : certains ont à peine 20 ans, tandis que d'autres sont centenaires. La plupart des clients d'ACC ont des problèmes de santé physique et mentale et des besoins différents. Certaines personnes peuvent avoir besoin de réadaptation physique ou cherchent de l'aide pour intégrer le marché du travail, alors que d'autres ont besoin de soins de longue durée.

C'est pourquoi il est impératif que les vétérans fassent confiance aux services et à l'aide qu'ils reçoivent. ACC doit absolument comprendre la culture militaire, connaître la complexité des besoins des vétérans en matière de santé physique et mentale et faire preuve de compassion.

ACC renforce la prestation de services en améliorant ses outils numériques; le Ministère a notamment lancé le processus d'inscription anticipée à [Mon dossier ACC](#), un système en ligne qui permet aux vétérans de communiquer avec ACC de façon simple et sécuritaire.

À ce jour, le système compte plus de
178 000 utilisateurs,
et plus de
1 400 nouveaux
utilisateurs
s'inscrivent chaque mois.



Services aux vétérans

Les vétérans ont droit à trois types de soutien, selon la complexité de leurs besoins : un guichet libre-service, un soutien dirigé et un service de gestion de cas. Le niveau de soutien dont le vétéran a besoin est déterminé au moyen d'un processus de vérification. Les voix des vétérans doivent être entendues, et ACC s'engage à poursuivre son apprentissage et à mieux connaître les besoins des vétérans pour s'assurer que les programmes sont bien adaptés à leur réalité.

Les investissements d'ACC dans l'automatisation et l'intelligence artificielle lui ont permis de concevoir des plateformes comme Partagesanté d'ACC, qui accélère la réception des documents médicaux. Grâce au nouvel outil de recherche des dossiers médicaux relatifs au service, il n'est plus nécessaire de parcourir des milliers de pages de documents, car les renseignements sont regroupés dans une trousse de documents pertinents. Les services automatisés

permettent aux responsables du traitement des demandes d'invalidité, aux gestionnaires de cas et au personnel de soutien de gagner du temps et d'accélérer ainsi la prise de décisions.

ACC a mis sur pied des équipes spécialisées pour aider à combler les lacunes dans les domaines qui touchent les vétérans sous-représentés. ACC a notamment amélioré les processus de traitement pour les vétérans et favorise les soins équitables par l'entremise de l'équipe des vétérans.

Avec l'équipe des vétérans autochtones, ACC a pris des mesures importantes pour mieux faire connaître ses programmes et services, établir des relations plus solides avec les vétérans des Premières Nations, inuits et métis, et en savoir davantage sur les services culturellement adaptés afin de modifier ses programmes et services en conséquence.

En s'associant à divers intervenants et à d'autres ministères (comme les Rangers canadiens, la Légion royale canadienne, Service Canada et Services aux Autochtones Canada), ACC a pu faire rayonner ses programmes et ses services à de multiples occasions.

Dans le cadre d'un partenariat avec Logement, Infrastructures et Collectivités Canada, le Programme de lutte contre l'itinérance chez les vétérans rassemble des organismes de partout au pays pour offrir des suppléments au loyer et de l'aide en santé mentale aux anciens combattants.

Les vétérans constituent une population vulnérable, et il n'existe pas de solution universelle pour répondre à leurs besoins. ACC s'engage à continuer de chercher des moyens de communiquer avec les vétérans pour mieux répondre à leurs besoins au moment et à l'endroit qui leur convient.

