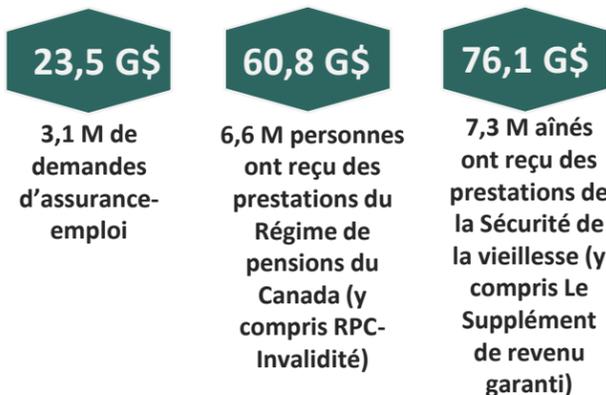


# POUR DES MILLIONS DE CANADIENS, SERVICE CANADA EST LE VISAGE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

En 2023-24, EDSC a versé 167,7B G\$ en prestations directes aux Canadiens



Source: Rapport sur les résultats ministériels d'EDSC pour l'exercice financier 2023-24.

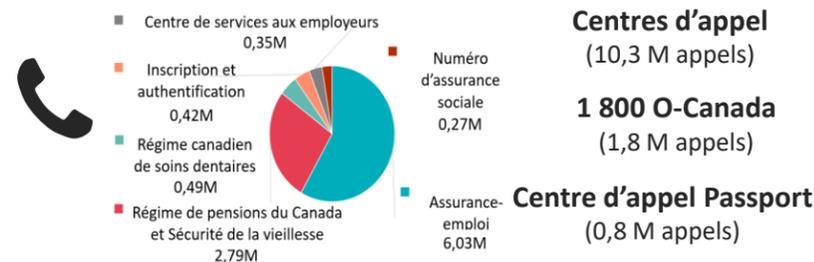
Nos clients reflètent la diversité de notre pays

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

Des professionnels dévoués servent les clients d'un océan à l'autre  
42 000+ employés d'EDSC

Plus de **75 %** sont à l'extérieur de la région de la capitale nationale

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



317 Centres Service Canada, 19 Centres Service Canada - services de Passeport, 249 centres de services mobiles et réguliers et 15 sites de partenaires de prestation de services  
8.4 M visites en personne

**Canada.ca** (1,32 milliards de visites) Le principal site Web du gouvernement fournit : une plateforme Web commune pour 83 ministères; des services pour 50 ministères afin de répondre à leurs besoins en matière de prestation de services.

Mon dossier Service Canada (31,07M visites) pour présenter une demande et en suivre l'évolution

Nous continuons de soutenir les priorités du GC

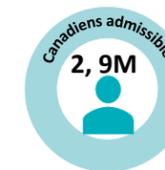
En 2023-24 le Centre d'appui des services mobiles (CASM) un numéro sans frais destiné à aider les clients susceptibles d'être confrontés à des obstacles dans l'accès aux services a reçu 20,852 appels qui ont donné lieu à 25,515 demandes de services.

Collaboration continue

4,45 M passeports délivrés en collaboration avec IRCC

Service Canada a maintenu un niveau élevé de service en 2023-24, avec 92 % des demandes traitées conformément à la norme de service.

Offrant de nouvelles prestations par des partenariats de prestation de services:

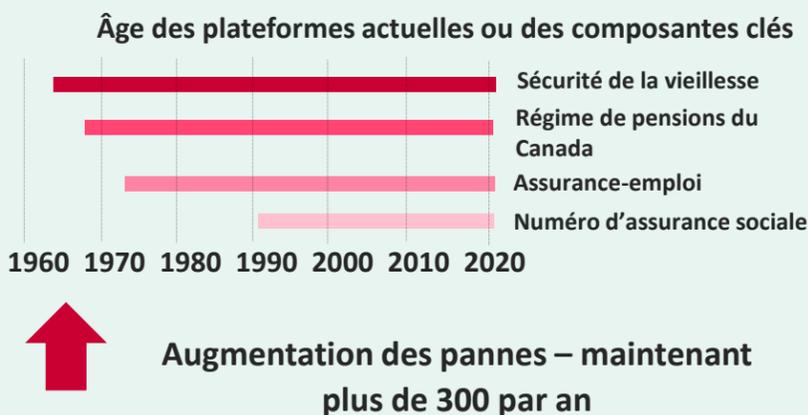


Le régime canadien de soins dentaires fourni par Santé Canada est le dernier exemple de collaboration.

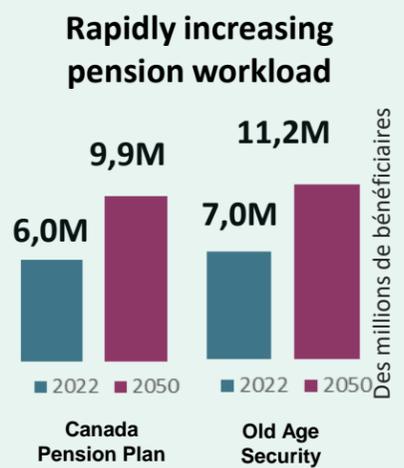
À partir du 19 novembre, 2024, plus de 2,9 millions de résidents canadiens ont été jugés éligibles au Régime de soins dentaires canadien et peuvent désormais consulter un dentiste dans le cadre de ce régime.

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

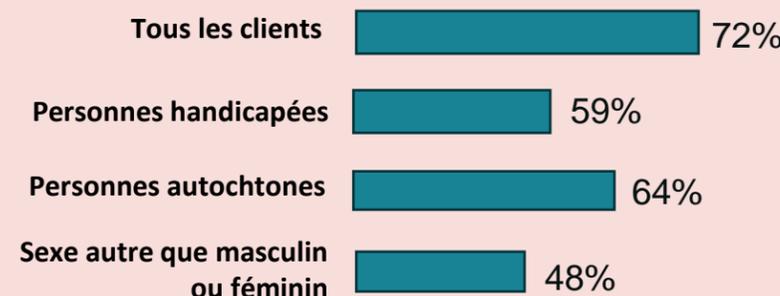
La technologie à la base de nos programmes est vieillissante, fragile et soumise à une pression croissante



Menaces grandissantes pour la cybersécurité  
En moyenne, 6,3 milliards d'actions malveillantes ciblant le gouvernement sont bloquées chaque jour



La satisfaction des clients sur l'ensemble des canaux varie en fonction de la démographie



Des obstacles à l'accès subsistent



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



La satisfaction générale de la clientèle est **significativement plus faible** pour les clients qui ont un handicap (contre 71 % pour l'ensemble des clients sur la base d'enquêtes réalisées entre octobre et mars 2023-24)

## Notre plan d'amélioration des services

Moderniser les TI tout en remédiant à la dette technique

Stabiliser l'infrastructure des TI et les systèmes afin de réduire les pannes  
Moderniser les réseaux pour améliorer la vitesse de traitement



Renforcer les solutions de reprise après catastrophe pour minimiser les interruptions de service  
Renforcer la cybersécurité pour protéger les intérêts des Canadiens

Fournir des services numériques harmonisés

Bâtir un nouveau canal numérique doté de caractéristiques modernes  
Permettre qu'une seule connexion soit nécessaire pour accéder à tous les services en ligne d'EDSC



Circulation fluide entre les services en ligne, le clavardage et les appels  
Automatiser les processus simples pour libérer le personnel pour les questions complexes

Rejoindre tous les Canadiens

Améliorer la sensibilisation aux avantages parmi les personnes marginalisées  
Services inclusifs et accessibles



Simplification pour faciliter l'accès aux avantages  
Rejoindre les clients mal desservis, par le biais de services mobiles et d'organisations locales

L'initiative de modernisation du Programme de passeport fournira une plateforme de délivrance de passeports durable et évolutive. Le programme de Modernisation du versement des prestations offrira une expérience de service de classe mondiale, avec une nouvelle interface numérique capable d'intégrer des programmes des prestations d'autres ministères.