



RAPPORT ANNUEL DE SERVICE CANADA – FAITS SAILLANTS

pour la période se terminant le 31 mars 2006

SG1-2006-1
SC-231-09-06 0-662-49526-8

1-800-O-Canada servicecanada.gc.ca

Service Canada est fier de présenter le résumé de son tout premier rapport annuel. Le présent résumé indique de quelle façon nous améliorons le service offert aux Canadiens. On peut consulter le rapport annuel intégral à servicecanada.gc.ca.

Notre mandat, notre mission et notre vision

Service Canada a pour mandat d'améliorer le service aux Canadiens en nous unissant à nos partenaires pour fournir l'accès à l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux que les Canadiens veulent et dont ils ont besoin, en personne, par téléphone, par Internet et par la poste.

Notre objectif consiste à fournir aux Canadiens l'accès à tous les programmes et services à partir d'un même point, ainsi qu'à déployer des efforts additionnels pour nous assurer qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin.

Notre vision se résume à obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens en atteignant l'excellence en matière de service.

Au cours de la dernière année, Service Canada a :

- versé **des prestations du gouvernement qui totalisaient 70 milliards de dollars (190 million de dollars par jour)** à près de huit millions de Canadiens;
- effectué **124 millions de paiements** destinés aux Canadiens dans le cadre du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et d'autres programmes;
- traité plus de **cinq millions de demandes** de prestations;
- reçu 1,5 million de demandes de **numéro d'assurance sociale**;
- affiché **800 000 postes vacants** pour des employeurs;
- reçu plus de **56 millions d'appels** des Canadiens;
- fourni des services électroniques à plus de **2,5 millions de Canadiens** chaque semaine;
- réalisé **500 000** entrevues auprès de Canadiens au sujet des services et des programmes requis;
- utilisé des **services externes** pour communiquer directement avec plus de **250 000** Canadiens dans les collectivités rurales et éloignées;
- envoyé plus de **20 millions de lettres** par la poste;
- collaboré avec plus de **55 000 organismes communautaires**;
- réalisé des **économies de 292 millions de dollars** pour l'exercice 2005-2006.

Vous planifiez votre retraite? Utilisez notre calculatrice du revenu de retraite en ligne pour obtenir un relevé de vos cotisations au Régime de pensions du Canada ou pour savoir quel pourrait être le montant de vos prestations de retraite du RPC.

Nous pouvons vous aider

Aujourd'hui, les Canadiens peuvent s'adresser à nous pour bien des choses. Ils peuvent communiquer avec nous pour :

- demander un **numéro d'assurance sociale**;
- recevoir des **prestations d'assurance-emploi**;
- demander des prestations du **Régime de pensions du Canada** et des prestations pour aînés;

Rahil et Nathalie, agents de prestation de services, discutent de commentaires reçus au nouveau Centre Service Canada Galleria à Regina, en Saskatchewan.



- obtenir de l'aide pour se prévaloir du programme de **Prestation universelle pour la garde d'enfants**;
- demander un **passport** dans l'un des 35 bureaux.

En résumé, Service Canada a élargi son réseau de prestation de services l'an dernier pour que les Canadiens puissent avoir accès à plus de **50 programmes et services**. Nous offrons ces programmes et services avec un niveau de professionnalisme et de savoir-faire digne d'un organisme de prestation de services de calibre international.

Pour respecter notre engagement à améliorer l'intégrité des programmes sociaux, nous prenons des mesures visant à améliorer le système de délivrance des numéros d'assurance sociale (NAS). Nous misons sur les mesures existantes pour rendre les NAS plus sûrs et nous améliorons les processus d'échange de renseignements entre les secteurs de programme et les ministères, afin que les prestations soient versées à qui de droit au moment voulu. L'amélioration des processus aura pour effet de réduire les erreurs dans le paiement des prestations et nous permettra de nous concentrer davantage sur les activités orientées vers les citoyens.

96 % Les résultats du sondage indiquent que 96 % des Canadiens voient d'un bon œil l'accès à la majorité des services gouvernementaux à partir d'un même organisme ou ministère fédéral.

Nos activités

Service Canada est le réseau de services du gouvernement du Canada offerts à partir d'un même point. Ce réseau regroupe des bureaux de service en personne, un service national d'information téléphonique (1-800-O-Canada) et des services en ligne (servicecanada.gc.ca). Nous offrons aussi des services mobiles et externes aux Canadiens qui vivent dans des collectivités éloignées, rurales ou du Nord auparavant mal desservies. En mars 2006, nous avions 320 Centres Service Canada et 96 points de services mobiles et externes.

90 % Cliquez sur le site de Service Canada pour avoir accès à 90 % des programmes et services les plus souvent demandés.

« L'approche était vraiment sincère. Il était évident que le personnel aimait réellement son travail et qu'il voulait me venir en aide rapidement. C'est très motivant. »

Pour nous joindre

En 2005, Service Canada a pris des mesures pour que les Canadiens puissent se prévaloir des programmes et des services de la façon qui leur convient, que ce soit en ligne, en personne, par téléphone ou par la poste.

Dans l'année qui a suivi son instauration, Service Canada a :

- amalgamé la ligne téléphonique **1-800-O-Canada** et 23 autres centres d'appels;
- ajouté presque une centaine de points de service, dont le nombre total s'établit aujourd'hui à 416 au pays;
- augmenté le nombre de points de service pour les communautés minoritaires de langue officielle;
- aidé plus de 2 500 clients à se prévaloir des services de l'Agence du revenu du Canada;
- amorcé des projets pilotes pour fournir des services dans d'autres langues que l'anglais et le français, notamment en **cantonais**, en **mandarin** et en **pendjabi** à **Vancouver** et à **Toronto**;
- amélioré l'exécution du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et du programme de la Sécurité de la vieillesse, grâce à de nouveaux outils en ligne et à l'accès aux renseignements sur les comptes;
- ouvert un centre de services en collaboration avec la ville d'**Ottawa** et le gouvernement de l'Ontario, centre où sont offerts les services des trois administrations.

2,5 millions

Chaque semaine, quelque 2,5 millions de Canadiens comptent sur Service Canada pour obtenir des services par voie électronique.

Mesures que nous prenons pour en faire encore plus

Pour que les Canadiens aient accès à davantage de programmes et de services, Service Canada a cherché activement à établir des partenariats avec d'autres ministères et ordres de gouvernement tout au long de la première année qui a suivi son instauration. Il a ainsi :

Service Canada offre un service téléphonique national au 1-800-O-Canada (1 800 622-6232) ou télécopieur 1 800 926-9105.



Le personnel de **Fort Simpson**, du **Centre Service Canada des Territoires du Nord-Ouest**, ne se contentait pas d'assurer une simple présence dans la collectivité du Deh Cho, située à 375 kilomètres au sud-ouest de Yellowknife. Pour s'en tenir à l'esprit de Service Canada, le personnel a fait appel à des membres de la collectivité pour identifier une centaine de personnes et prendre personnellement contact avec elles afin de déterminer si elles étaient admissibles à des prestations, dont le Supplément de revenu garanti. Depuis, bon nombre d'aînés touchent des prestations qu'ils ne recevaient pas auparavant et de meilleurs partenariats ont été créés avec la collectivité.

« Il y a maintenant beaucoup plus de services que dans mon temps! Les employés qui offrent des services en personne m'ont beaucoup aidé et se sont assurés que j'avais tout ce qu'il me fallait pour demander des prestations. »

- amorcé un projet pilote en ligne avec le gouvernement de l'Ontario, qui permet aux nouveaux parents d'enregistrer leur enfant à la naissance et de demander un numéro d'assurance sociale en même temps;
- négocié une entente avec **Services Nouveau-Brunswick, Transports Canada** et l'**Agence des services frontaliers du Canada** en vue d'offrir des services de délivrance des permis d'embarcation de plaisance;
- signé des ententes avec les gouvernements du **Nouveau-Brunswick**, de l'**Ontario** et de la **Colombie-Britannique**, grâce auxquelles nous pourrions ensemble recueillir et échanger des données de l'état civil sur les résidents, par exemple les naissances, les décès et la situation de famille;
- entrepris un projet pilote à Trois-Rivières et à Sherbrooke, au **Québec**, pour fournir des services d'immigration et de l'information;
- collaboré avec Ressources humaines et Développement social Canada ainsi qu'avec l'Agence du revenu du Canada pour verser la nouvelle Prestation universelle pour la garde d'enfants;
- mis en œuvre des projets pilotes dans dix Centres Service Canada afin d'offrir des services de l'**Agence du revenu du Canada**;
- amorcé un projet pilote au **Manitoba** pour fournir des renseignements sur les divers services et programmes offerts par le **ministère des Anciens combattants du Canada** aux anciens combattants qui réintègrent la population active;
- signé une entente pour effectuer le paiement d'expérience commune de **Résolution des questions des pensionnats indiens Canada**;
- traité plus de 28 000 demandes de passeport dans 35 Centres Service Canada au nom de **Passeport Canada**.

Services auxquels on peut s'attendre

Comment pouvons-nous en faire davantage? Comment nous assurer que les gens soient toujours au cœur de ce que nous accomplissons? Nous pouvons, par exemple, expliquer clairement à chacun ce qu'il est en droit d'attendre de nous et comment il peut nous fournir une rétroaction sur la qualité du service. C'est la raison pour laquelle nous avons publié le **Protocole de**

Gill, directrice, Centre Service Canada Surrey (Colombie-Britannique)



84 %

Selon notre premier sondage annuel sur la satisfaction des clients, une vaste majorité des clients (84 %) est satisfaite de la qualité des services offerts par Service Canada.

service en 2005. Nous pouvons aussi indiquer publiquement le niveau de service auquel les gens peuvent s'attendre. C'est ce que nous avons fait en publiant les **Normes de service**.

De plus, Service Canada a publié sa première **Fiche de rendement**, qui fait état des progrès réalisés l'an dernier au chapitre de l'exécution des programmes et de la prestation des services. Nous avons aussi créé le **Bureau de la satisfaction des clients**, chargé de recevoir une rétroaction des clients au sujet de la qualité du service et de nous aider à améliorer les processus. Nous avons aussi pris des mesures pour que les employés de Service Canada qui offrent des services aux citoyens et aux collectivités aient des compétences d'expert et disposent des outils et ressources nécessaires pour offrir aux gens ce dont ils ont besoin.

Nous sommes donc en voie d'obtenir pour les Canadiens non pas simplement les mêmes résultats, mais d'**excellents résultats**, peu importe le mode de communication qu'ils utilisent : consultation du site Web, appel téléphonique fait à l'un des centres d'appels, documents envoyés par la poste ou encore visite dans l'un des Centres Service Canada ou points de services externes.

90 %

Conformément à l'une de nos normes de service, nous devons fournir à 90 % des Canadiens l'accès à nos services dans un rayon de 50 kilomètres de leur lieu de résidence. En mars 2006, nous avons dépassé cet objectif : 93 % des Canadiens avaient accès aux services dans les limites du rayon établi.

Ce document peut être offert en braille, en gros caractères, sur cassette audio ou sur disquette d'ordinateur. Composez le 1-800-O-Canada ou le 1-800-926-9105 (télécopieur) pour en commander un exemplaire.

© Sa Majesté du chef du Canada 2006