Service Canada

Rapport annuel

2007–2008

Faits saillants

Service Canada

C'est avec plaisir que Service Canada présente aux Canadiens les faits saillants de son *Rapport annuel 2007-2008*. Nous y présentons les réalisations qui ont marqué l'exercice allant d'avril 2007 à mars 2008, en plus d'y expliquer les mesures que nous prenons pour devenir le principal point d'accès aux services, aux programmes et aux prestations du gouvernement du Canada et de ses partenaires, que ce soit par Internet, par téléphone, en personne ou par la poste. Le rapport annuel intégral peut être consulté sur notre site Web, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca.

Notre organisation

Service Canada est le réseau de prestation de services du gouvernement du Canada. Il offre aux Canadiens une vaste gamme de services accessibles à partir d'un même point. En collaboration avec les autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et de nombreux organismes communautaires partout au pays, nous permettons aux Canadiens de se prévaloir aisément et rapidement des programmes et des services gouvernementaux les plus en demande.

Les Canadiens nous ont dit qu'ils veulent pouvoir s'adresser à une seule organisation pour se renseigner sur les prestations et les programmes auxquels ils ont droit. Ils veulent aussi avoir accès aux renseignements, aux programmes et aux services du gouvernement de la manière qui leur convient le mieux. Et c'est exactement ce que Service Canada leur offre.

Les Canadiens peuvent communiquer avec Service Canada par Internet, à **www.servicecanada.gc.ca**, par téléphone, en appelant à la ligne d'information **1 800 O-Canada**, ou en personne, dans l'un des 620 points de services partout au pays. En fait, en mars 2008, notre organisation comptait 329 Centres Service Canada offrant la gamme complète des services, 227 points de services externes réguliers et 64 bureaux communautaires. Au total, 95 % des Canadiens vivent maintenant à moins de 50 kilomètres d'un point de services de Service Canada.

95,4 %

des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres d'un point de services de Service Canada

Au cours de l'exercice 2007-2008, les 18 000 employés de Service Canada ont :

- servi des millions de Canadiens de tous les horizons, qu'il s'agisse de jeunes, de travailleurs adultes, d'aînés, d'Autochtones, de personnes handicapées ou de nouveaux arrivants;
- versé plus de 74 milliards de dollars en prestations aux Canadiens;
- accueilli 9,2 millions de visiteurs dans les 620 points de services;
- répondu à plus de 51 millions d'appels au sujet des programmes et des services du gouvernement du Canada;

- réussi à répondre en moins de 18 secondes à 88 % des 1,8 million d'appels traités par le centre d'appels de la ligne d'information 1 800 O-Canada;
- traité plus de 5 millions de demandes de prestations gouvernementales;
- validé l'identité des personnes qui ont demandé des prestations à 13,7 millions de reprises;
- remis plus de 60 000 paiements d'expérience commune aux anciens élèves des pensionnats indiens;
- versé plus de 72 millions de dollars aux Canadiens qui ont acheté ou loué un véhicule éconergétique dans le cadre du programme de remise écoAUTO;
- reçu et examiné plus de 267 000 demandes de passeport;
- traité plus de 128 000 demandes de permis d'embarcation de plaisance;
- versé 93 % des paiements aux demandeurs admissibles à la Subvention incitative aux apprentis en moins de 28 jours;
- traité plus de 1,4 million de demandes de numéro d'assurance sociale.

Ce à quoi s'ajoutent les 26,6 millions de visites sur le site Web de l'organisation.

Nous améliorons les services offerts

En 2007-2008, nous avons continué d'améliorer la manière dont nous offrons nos services aux Canadiens. Nous avons ainsi :

- lancé plusieurs nouveaux services, dont le Paiement d'expérience commune, destiné aux anciens élèves des pensionnats indiens, de même que le programme de remise écoAUTO et le Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces;
- continué d'améliorer et de simplifier nos services en ligne et téléphoniques;
- ouvert 33 nouveaux points de services un peu partout au pays, notamment dans les régions nordiques et éloignées, où les Canadiens peuvent maintenant se rendre en personne pour obtenir les services dont ils ont besoin;
- accru le nombre de points de services où les Canadiens peuvent remettre leur demande de passeport, qui est passé de 35 à 101;
- adapté nos services en fonction des Canadiens ayant des besoins particuliers, notamment en réaménageant 85 Centres Service Canada pour y installer 4 000 pièces d'équipement spécialisé, afin qu'ils répondent mieux aux besoins des personnes handicapées;
- mis l'accent sur les services multilingues et affiché en 8 langues autochtones et en 12 langues étrangères plusieurs des fiches d'information qui se trouvent sur notre site Web.

Nous avons également pris des mesures pour mieux faire connaître l'organisation – et les services qu'elle offre – aux Canadiens. Nos campagnes de publicité et notre présence aux activités publiques nous ont en effet permis d'accroître de 51 % la visibilité de Service Canada.

À la page

De nos jours, les téléscripteurs ont moins la cote auprès des personnes ayant des troubles de l'ouïe. Conscients de cette réalité, les employés du Centre Service Canada de Halifax ont mis à l'essai la technologie BlackBerry pour répondre aux questions générales que ces personnes peuvent se poser avant qu'elles se rendent au Centre ou pour prendre rendez-vous avec les interprètes.

Nous créons un climat de confiance

Les Canadiens comptent sur nous et s'attendent à ce que les prestations que nous versons soient au bon montant et qu'elles soient remises aux bonnes personnes, au moment approprié. Ils s'attendent également à ce que nous gérions nos services de manière à prévenir les fraudes et à obtenir les résultats escomptés. En 2007-2008, nous avons :

- continué de privilégier les stratégies de gestion des risques lorsque nous mettons en œuvre de nouveaux services;
- mis en œuvre ou amélioré un grand nombre de mesures de sécurité visant à protéger les renseignements confidentiels des citoyens;
- évalué l'intégrité du Registre d'assurance sociale, ce qui nous a permis de déterminer que les numéros d'assurance sociale ont été attribués aux bonnes personnes dans 99,9 % des cas;
- amélioré nos services informatisés de manière à réduire les coûts ainsi que les risques d'erreur ou de fraude.

Nous avons également mené 772 357 enquêtes portant sur l'identité, les cas de fraude présumée et les prestations versées en rapport avec les principaux programmes du gouvernement du Canada. Nous avons ainsi pu faire économiser près de 343 millions de dollars aux contribuables.

Nous misons sur les partenariats

Les partenariats – que ce soit avec les autres ministères et organismes fédéraux ou avec les autres ordres de gouvernement – sont essentiels à notre réussite. Ils nous aident en effet à mieux servir les Canadiens. Tout au long de l'exercice, l'organisation a offert plus de 70 services pour le compte de 13 ministères et organismes fédéraux, tout en continuant d'améliorer les mesures de suivi des renseignements personnels en collaboration avec plusieurs provinces.

Voici quelques exemples de partenariats particulièrement fructueux :

- Avec le gouvernement de la Colombie-Britannique : lancement du Service d'enregistrement des nouveau-nés;
- Avec Ressources humaines et Développement social Canada : amélioration des services touchant le Programme des travailleurs étrangers temporaires;
- Avec Pêches et Océans Canada : administration du Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces, destiné aux pêcheurs de la côte Est;
- Avec Citoyenneté et Immigration Canada : validation des données servant à l'attribution des numéros d'assurance sociale;
- Avec le Comité consultatif du secteur bénévole et communautaire : regroupement des services offerts aux citoyens ayant les mêmes besoins.

Toujours avec l'aide de nos partenaires, nous faisons en sorte que les Canadiens n'aient plus à fournir leurs renseignements personnels chaque fois qu'ils veulent se prévaloir d'un programme du gouvernement du Canada. Grâce à l'outil Mon dossier Service Canada, qui est offert sur le site de Service Canada, les Canadiens peuvent maintenant consulter et mettre à jour en toute sécurité les renseignements inscrits à leur dossier du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse.

Nous avons traité plus de **5 millions** de demandes de prestations

SC-231-11-09
SG1-2008-1F-PDF
978-0-662-07709-1
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2009

Service Canada est cité en exemple

- L'initiative de Service Canada visant à réunir plus de 6 millions de relevés d'emploi dans une même base de données a été mise en nomination pour l'un des prix remis lors de la Government Technology Exhibition and Conference (GTEC) de 2007-2008.
- Toujours lors de la GTEC, Service Canada a reçu la médaille d'argent dans la catégorie « Prestation de services aux citoyens et aux entreprises » pour avoir informatisé le traitement des demandes d'assurance-emploi. Ces efforts ont permis d'atteindre un taux d'exactitude supérieur à 94 % en ce qui a trait aux paiements.

Nous rendons compte de nos activités

En 2007-2008, nous n'avons pas seulement établi de nouveaux partenariats et offert de nouveaux services; nous avons aussi pris les mesures nécessaires pour améliorer la responsabilité et la transparence au sein de l'appareil gouvernemental. Nous avons donc continué de rendre compte de nos progrès et renforcé nos processus de suivi du rendement. Notre fiche de rendement, produite tous les mois ainsi que tous les trimestres, nous permet par exemple d'assurer un suivi rigoureux de nos progrès.

Nous sommes à l'écoute des Canadiens

Notre organisation a toujours pris les moyens qu'il faut pour améliorer ses services. Le Bureau de la satisfaction des clients, qui a reçu plus de 6 000 lettres, courriels, appels et autres messages en 2007-2008, en est un excellent exemple. Malgré la demande élevée, le Bureau a répondu à 99,9 % des appels dans un délai de 24 heures et donné suite à toutes les demandes de renseignements dans un délai de 7 jours ouvrables.

Nous avons un atout considérable : nos employés

Si nous voulons offrir d'excellents services, nous devons non seulement être à l'écoute des Canadiens, mais aussi reconnaître la contribution de nos employés, car ce sont eux qui assurent l'excellence. Nous nous sommes donc engagés à investir dans leur formation et leur perfectionnement. Nous voulons que nos employés soient professionnels et possèdent les compétences requises dans le domaine du service. Nous voulons instaurer une culture de l'excellence du service, à Service Canada comme ailleurs dans la fonction publique, et nous voulons récompenser ceux et celles qui incarnent le mieux cette culture.

En 2007-2008, nous avons poussé plus loin l'excellence du service en prenant des mesures concrètes. Nous avons notamment :

- élaboré des cours sur l'excellence du service, lesquels sont offerts aux agents de service aux citoyens par le Collège Service Canada;
- offert le Programme d'accréditation en excellence du service aux agents de service aux citoyens;
- élaboré un plan de perfectionnement à l'intention du personnel et une politique d'apprentissage : nous sommes d'ailleurs fiers de souligner que plus de 90 % des employés ont maintenant leur propre plan d'apprentissage personnel;
- offert de la formation aux employés et aux gestionnaires nouvellement nommés et de la formation portant sur les nouveaux services offerts;
- mis en œuvre le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion.

Regard sur l'avenir

Service Canada a su améliorer grandement les services offerts aux Canadiens en les personnalisant et en facilitant l'accès à ceux-ci. Les Canadiens peuvent ainsi trouver facilement les renseignements requis et obtenir rapidement réponse à leurs questions sur les prestations et les services du gouvernement du Canada, quel que soit le mode choisi : par Internet, par téléphone ou en personne.

Mais il reste encore beaucoup à faire. Nous prévoyons améliorer les services les plus en demande et élargir la portée des projets pilotes et des nouvelles méthodes adoptées. Nous souhaitons aussi renforcer le réseau établi avec nos partenaires afin d'améliorer les services offerts. Et enfin, nous continuerons de former nos employés et d'appuyer leur perfectionnement professionnel, car il ne fait aucun doute pour nous que les Canadiens ont droit à des services d'excellente qualité.

Ce sera donc avec plaisir que nous ferons le point sur nos réalisations l'an prochain et que nous rendrons compte des résultats obtenus.

Le Collège Service Canada, pionnier du renouvellement organisationnel

Le Collège Service Canada regroupe sous son aile tout ce qui touche l'apprentissage, la formation et le perfectionnement au sein de l'organisation. Dans son 15e rapport annuel, le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet a d'ailleurs salué les efforts du Collège, qu'il cite comme un modèle à suivre en matière de renouvellement organisationnel, et n'a que des bons mots pour l'organisation : « [Le Collège] s'est doté de cours de haute qualité et d'un programme d'études uniforme qui contribuent à parfaire les compétences du personnel de première ligne en gestion des relations avec les clients ».