


Emploi et Développement social Canada

Réalisations récentes
en matière de service 



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada 

**Emploi et Développement social Canada (EDSC) :
Réalizations récentes en matière de service**

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site
canada.ca/publicentre-EDSC

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2019

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

PDF

N° de cat. : Em20-135/2019F-PDF

ISBN : 978-0-660-31838-7

EDSC

N° de cat. : SP-1214-07-19F

AMÉLIORATIONS RÉCENTES

Chaque jour, le gouvernement du Canada interagit avec des millions de Canadiens en leur fournissant des prestations et des services qui sont importants pour eux, et souvent à des moments critiques de leur vie. Emploi et Développement social Canada (EDSC) continue d'améliorer le service à la clientèle en :

- facilitant l'accès aux prestations et aux services;
- réduisant le temps d'attente pour les centres d'appels de l'assurance-emploi;
- améliorant continuellement l'offre de services numériques;
- demeurant axé sur le service aux Canadiens;
- versant les prestations en temps opportun.

Le saviez-vous?

Un sondage sur l'expérience des clients, mené en 2017-2018, a révélé que 86 % des clients d'EDSC étaient satisfaits de leur expérience des services.

– Ipsos : Sondage sur l'expérience des clients de 2017 à 2018

VOICI DES EXEMPLES DES RÉCENTES AMÉLIORATIONS APPORTÉES AUX SERVICES DU MINISTÈRE

2015

Juin 2015

Depuis son lancement en juin 2015, quelque 370 000 Canadiens ont utilisé la demande en ligne pour les prestations de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) (au 31 mars 2019).

2016

Octobre 2016

Depuis octobre 2016, les Canadiens peuvent accéder à leurs comptes de Service Canada et de l'Agence du revenu du Canada au moyen d'une connexion sécurisée unique. Cette fonction a été utilisée plus de 12,3 millions de fois depuis son lancement. Au cours du dernier exercice, il y a eu 6,7 millions de visites pour les deux comptes.

Novembre 2016

Depuis novembre 2016, les Canadiens peuvent vérifier en ligne l'état de leur demande d'assurance-emploi. Depuis mai 2017, les prestataires d'assurance-emploi peuvent s'inscrire à un service les avisant par courriel de messages nouveaux et importants concernant leur demande d'assurance-emploi. Plus de 300 000 prestataires se sont inscrits aux alertes par courriel.

2017

Janvier 2017

Depuis janvier 2017, tous les renseignements sur les services d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) se trouvent sur un site adapté aux appareils mobiles : Canada.ca. Le site a été visité 529,67 millions de fois au cours du dernier exercice.

Septembre 2017

Depuis septembre 2017, les clients peuvent vérifier en ligne l'état de leur demande de prestations du RPC et de la Sécurité de la vieillesse (SV).

Octobre 2017

En octobre 2017, EDSC a lancé une boîte à outils sur la SV pour aider des tiers (par exemple, des organisations non gouvernementales, comme des organismes communautaires) à aider les aînés à présenter une demande de prestations de la SV.

2018

L'information sur les demandes pour les programmes a été simplifiée. Par exemple, le programme de prestations pour proches aidants de l'assurance-emploi a connu une augmentation de 60 % de la satisfaction globale de la clientèle lorsque ses pages Web ont été améliorées. Cela a été réalisé en partie en utilisant un langage simple dans le cadre des projets d'optimisation Web en cours depuis 2018.

Décembre 2017

Depuis décembre 2017, les demandeurs d'assurance-emploi qui fournissent leur adresse courriel à EDSC sont automatiquement connectés au service alerte-emploi du Guichet-Emplois. Grâce à cette amélioration, 5 000 personnes sans emploi de plus par semaine reçoivent quotidiennement des avis sur les nouvelles offres d'emploi, ce qui facilite leur retour au travail.

Mars 2018

Depuis mars 2018, 98 % des parents de nouveau-nés en Ontario qui utilisent le service de référence sur l'épargne-études dans le cadre du Service d'enregistrement des nouveau-nés ont de l'information sur les régimes enregistrés d'épargne-études, le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études au début de la vie de leur enfant. (Environ 145 000 naissances sont enregistrées chaque année en Ontario.)

2019

Mars 2019

Réorganisé en mars 2019, le Chercheur de prestations d'EDSC permet maintenant aux Canadiens de déterminer les prestations et les services auxquels ils ont droit de la part des gouvernements fédéral et provinciaux ou territoriaux. Il est utilisé environ 20 000 fois par semaine.



Faciliter l'accès aux prestations et aux services

EDSC anticipe mieux les besoins des Canadiens et déploie d'importants efforts de sensibilisation pour les aider à accéder plus efficacement aux prestations et aux services auxquels ils ont droit.

Exemple 1

Inscription automatique à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti



EDSC aide les aînés à sortir de la pauvreté grâce à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Supplément de revenu garanti (SRG) :

L'inscription automatique a éliminé la nécessité pour plus de la moitié des nouveaux pensionnés admissibles de présenter une demande de pension de la SV. Au 31 mars 2019, environ 1,1 million d'aînés étaient automatiquement inscrits à la pension de la SV.

De plus, depuis 2018, les aînés admissibles qui sont automatiquement inscrits à la pension de la SV sont aussi automatiquement inscrits au SRG. Service Canada évaluera leur droit au SRG année après année, pourvu qu'ils produisent une déclaration de revenus.

Environ 15 000 aînés sont automatiquement inscrits chaque mois à la pension de la SV et sont évalués aux fins du SRG, sans avoir à remplir une demande. Les aînés admissibles sont inscrits une année à l'avance et, après

leur 65^e anniversaire, ils commenceront à recevoir la pension de la SV ainsi que le SRG s'ils y ont droit.

Dans le cas des personnes qui ne peuvent pas être automatiquement inscrites, depuis août 2018, les aînés admissibles peuvent faire une demande de SV et de SRG dans une demande combinée, ce qui simplifie le processus. Ceux qui présentent une demande de cette façon seront également évalués chaque année pour déterminer leur admissibilité au SRG après avoir produit leur déclaration de revenus.

« L'inscription automatique allège le fardeau de nombreux aînés en leur permettant de recevoir la pension de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti à l'âge de 65 ans sans devoir présenter une demande. Nous poursuivons nos efforts en vue de moderniser les services de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti de façon à répondre aux besoins des Canadiens. »

– L'honorable Jean-Yves Duclos,
ministre de la Famille, des Enfants
et du Développement social



Exemple 2

Inscription proactive au Régime de pensions du Canada (RPC)



Le gouvernement du Canada s'est engagé, dans le budget de 2019, à verser 7,8 millions de dollars sur deux ans pour inscrire de façon proactive les aînés admissibles au RPC qui seront âgés de 70 ans ou plus en 2020, mais qui n'ont pas encore présenté de demande de prestations de retraite.

Un nombre limité mais non négligeable d'aînés admissibles ne reçoivent pas leur pension de retraite du RPC parce qu'ils présentent leur demande tardivement ou ne la présentent pas du tout. L'inscription proactive au RPC permettra d'éviter cela en inscrivant automatiquement ces personnes afin qu'elles reçoivent la pension à 70 ans, ce qui pourrait améliorer sensiblement leur situation financière.

Exemple 3

Sensibilisation des communautés autochtones



Même si la participation à l'Allocation canadienne pour enfants a été grande pendant un certain nombre d'années (estimée à 97 % en 2017), il existe des endroits où la participation est moindre, comme dans les réserves.

Le budget de 2018 comportait un investissement de 17,3 millions de dollars sur trois ans pour soutenir l'accès à l'Allocation canadienne

pour enfants et à d'autres prestations fédérales, en fournissant des services directement aux personnes qui en ont le plus besoin grâce à des initiatives de sensibilisation communautaire.

L'Allocation canadienne pour enfants (ACE), qui est non imposable, procure un soutien aux familles à revenu faible ou moyen pour leur permettre de subvenir aux besoins de leurs enfants. Près de 3,7 millions de familles, y compris environ 6,5 millions d'enfants, ont reçu 23,7 milliards de dollars en paiements d'ACE au cours de l'année de prestations 2017-2018.

■ En avril 2018, EDSC et l'Agence du revenu du Canada ont commencé à faire connaître l'ACE et sa valeur pour les familles au moyen d'activités améliorées de sensibilisation et de communication en personne, y compris auprès des communautés autochtones. Grâce à l'**initiative de sensibilisation des Autochtones du budget de 2018**, 776 communautés ont été recensées pour des services mobiles. Au 31 mars 2019, 669 communautés éloignées, de réserves et du Nord avaient été visitées. Qui plus est, 1 171 visites ont été effectuées et 11 018 demandes de service ont été traitées.

■ EDSC a également mis en place des projets pilotes de sensibilisation des Autochtones en milieu urbain à six endroits en 2018. Ces projets pilotes serviront à éclairer l'établissement de réseaux de services complets afin de simplifier l'accès aux interventions et d'améliorer les résultats pour les clients.



Exemple 4

Services de passeport élargis



En mai 2017, EDSC a élargi les services de passeport à d'autres points de service de Service Canada, offrant aux Canadiens plus d'options lorsqu'ils font une demande pour l'obtention ou le renouvellement d'un passeport. En 2018-2019, 2,91 millions de passeports et de documents de voyage ont été délivrés.

Depuis mai 2019, 313 points de service aident les Canadiens à présenter une demande de passeport. Ils reçoivent les demandes et valident les documents de citoyenneté, comme les certificats de naissance et de citoyenneté, et ils les remettent aux clients pendant que ceux-ci sont au bureau. Les points de service acceptent le paiement et transmettent la trousse de demande aux fins de traitement dans les 20 jours ouvrables.

Trente-quatre points de service supplémentaires offrent aux Canadiens les services susmentionnés, avec un délai de traitement de 10 jours ouvrables. Parmi ces 34 sites, 27 offrent un service le jour même et une capacité d'impression sur place de passeports. Ensemble, les points de service élargis offrent aux Canadiens une expérience plus pratique et plus accessible en matière de prestation de services de passeport.

Efforts supplémentaires pour élargir la portée de Service Canada

La région de l'Ouest et des Territoires de Service Canada s'est efforcée d'élargir la portée de son réseau de services en personne. L'ajout de 131 nouveaux sites de services mobiles réguliers à temps partiel dans 157 communautés rurales, éloignées et isolées a permis à environ 300 000 autres Canadiens de vivre dans un rayon de 50 km d'un point de service en avril 2019, ce qui a facilité l'accès à d'importants services et prestations.



Réduire le temps d'attente pour les centres d'appels de l'assurance-emploi

EDSC a reconnu que les Canadiens éprouvaient de la difficulté à accéder aux centres d'appels de l'assurance-emploi pour qu'il soit répondu rapidement à leurs questions.

Seulement 38 % des appelants ont trouvé raisonnable le temps d'attente¹. Des mesures ont été prises pour améliorer l'accès aux centres d'appels.

Exemple

Centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi



Le gouvernement a investi 127,7 millions de dollars sur trois ans dans le budget de 2018 pour améliorer davantage les services téléphoniques offerts aux clients de l'assurance-emploi. Cela s'ajoute au financement prévu dans le budget de 2016 de 73 millions de dollars sur deux ans pour accroître la capacité des agents des centres d'appels de l'assurance-emploi.

Par conséquent, depuis 2015-2016, à la suite de l'intégration de nouveaux agents en 2016-2017, nous avons :

- augmenté notre capacité annuelle de traitement des appels aux agents de 1,2 million d'appels, pour atteindre 4,6 millions d'appels traités par des agents;
- augmenté l'accessibilité de nos agents de 31 % à 66 %;
- réduit le temps d'attente pour parler à un agent de 14 à 7 minutes.

Derniers engagements

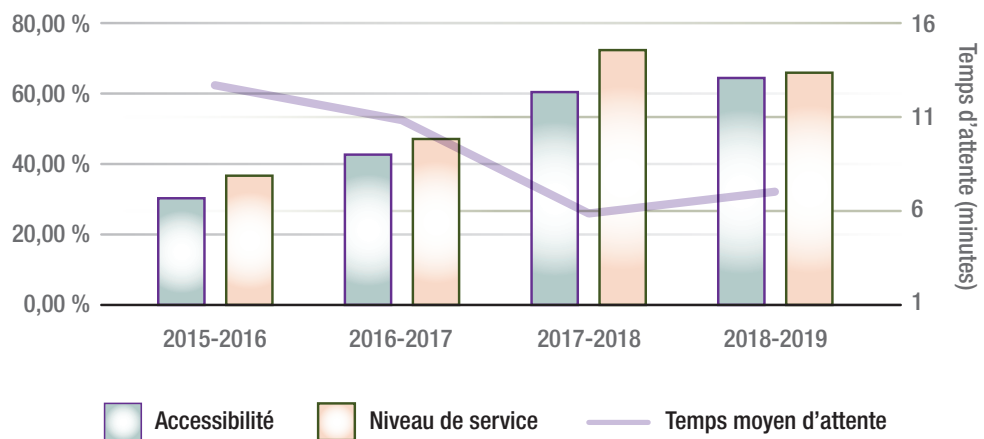
Le budget de 2017 comportait un investissement de 10,5 millions de dollars pour la modernisation des centres d'appels de Service Canada. Par conséquent, en octobre 2018, le Ministère a procédé à la migration du Centre de services aux employeurs vers une plateforme moderne de téléphone et de TI pour le centre d'appels. Les centres d'appels du RPC et de la SV ont suivi en mai 2019.

Dans le budget de 2019, le gouvernement du Canada s'est engagé à verser 16,6 millions de dollars pour aider EDSC à continuer d'améliorer la migration des centres d'appels de Service Canada, y compris le centre d'appels de l'assurance-emploi. La migration vers les plateformes modernes de téléphone et de TI aidera à assurer un service plus rapide et de meilleure qualité aux Canadiens.

¹ Phoenix Strategic Perspectives Inc. : Sondage auprès des clients pour l'Examen de la qualité des services de l'assurance-emploi de 2017



Réduire le temps d'attente pour les centres d'appels de l'assurance-emploi





Améliorer les services numériques

Les Canadiens s'attendent de plus en plus à une expérience de service comparable à celle qu'ils reçoivent du secteur privé. Cela comprend une expérience numérique de grande qualité pour ceux qui le désirent.

Le saviez-vous?

En 2017, 70 % des clients de Service Canada ont déclaré qu'il était plus facile de suivre les étapes en ligne.

– Ipsos : Sondage sur l'expérience des clients de 2017 à 2018

Exemple 1

Application mobile de Guichet-Emplois

L'application mobile Guichet-Emplois offre aux Canadiens un moyen facile et pratique de chercher un emploi pendant qu'ils sont en déplacement.

Lancée en février 2018, l'application Guichet-Emplois est disponible pour iOS et Android. Au 31 mai 2019, l'application avait été installée plus de 200 000 fois. Sa qualité obtient les cotes suivantes :

Cote étoile de l'application mobile Guichet-Emplois

3,9 ★ App Store

3,7 ★ Google Play

Exemple 2

Programme canadien de prêts aux étudiants

Les étudiants bénéficient maintenant d'un processus en ligne plus facile, plus pratique et plus sûr.

Depuis avril 2018, les nouveaux étudiants à temps plein peuvent faire valider leur identité et soumettre leur entente de prêt en ligne, plutôt que dans des points de service désignés de Postes Canada. À ce jour, plus de 260 000 étudiants – 99 % des nouveaux étudiants à temps plein – ont tiré parti de ce nouveau service en ligne.

Le 10 juin 2019, d'autres améliorations ont été apportées au portail en ligne pour étendre ce service aux étudiants à temps partiel, rendre le site Web convivial pour les appareils mobiles et offrir plus d'options de libre-service à environ 1,6 million d'étudiants et d'emprunteurs qui ont actuellement un compte de prêt, notamment la mise à jour des renseignements figurant dans leur profil et l'établissement d'un lien vers le site Web de leur institution financière pour effectuer un paiement.



Exemple 3

Clavardage vidéo



EDSC offre maintenant des services de clavardage vidéo dans 32 Centres Service Canada afin de réduire les files d'attente et d'offrir un service en personne plus rapide et plus pratique. Les postes de travail virtuels permettent aux clients de parler en personne avec un agent de service aux citoyens qui apparaît à l'écran pour les aider, mais qui peut se trouver dans une autre région du Canada.

Plus de 3 100 Canadiens ont maintenant vécu cette expérience grâce à des projets pilotes réussis dans les Centres Service Canada de Brandon et de Winnipeg (Manitoba), de Kingston (Ontario), de Saint-Léonard (Québec), de Fredericton (Nouveau-Brunswick) et, en octobre 2018, au nouveau Centre Service Canada phare de Toronto–North York (Ontario).

À l'heure actuelle, le taux de satisfaction des clients est de 93 % pour l'expérience de clavardage vidéo. En donnant accès à un plus grand nombre de personnes (en personne et virtuellement), EDSC peut offrir aux Canadiens un service plus rapide sans sacrifier la qualité.



Demeurer axé sur le service aux Canadiens

Exemple 1

Centre Service Canada phare



Le Centre Service Canada phare de Toronto–North York, le premier au Canada, établit une nouvelle norme en matière de service et d’accessibilité.

Ouvert le 25 octobre 2018, ce centre est un terrain d’essai pour réfléchir à la conception des services à l’aide de méthodes de prestation de services de haute technologie/réponse compensatoire, et il tire le meilleur parti des technologies et des outils existants pour répondre aux besoins des particuliers. Le Centre phare a été créé conjointement avec des intervenants clés, y compris des personnes en situation de handicap, pour assurer une refonte des services adaptée et inclusive.

Les clients qui ont des besoins en matière d’accessibilité ont maintenant accès aux services grâce à des technologies inclusives, comme les balises Blindsquare, qui aident les clients ayant une déficience visuelle à se rendre jusqu’à l’entrée du Centre phare au moyen de l’application Blindsquare sur leur téléphone intelligent. Le Centre phare est également doté de planchers à surface tactile et de technologies intégrées dans les postes de travail accessibles au public, comme un logiciel de lecteur d’écran, une carte tactile et bien plus encore. Il y a même un bol d’eau pour les chiens-guides. Toutes ces mesures font du Centre phare le Centre Service Canada le plus accessible au pays.

Exemple 2

Améliorations apportées au Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada



Le Ministère prend des mesures pour transformer le Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada, notamment en améliorant son exécution pour les clients qui en dépendent. Par exemple, EDSC a élaboré de nouvelles normes de service avec les clients, qui sont entrées en vigueur en octobre 2016 :

- Quatre-vingt-quinze pour cent des décisions relatives à une maladie en phase terminale doivent être prises dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d’une demande complète. En 2018-2019, EDSC a respecté cette norme dans 91 % des cas. Le délai de traitement moyen était de quatre jours ouvrables, ce qui est inférieur à l’engagement de cinq jours ouvrables.
- Quatre-vingts pour cent des décisions relatives à une maladie grave doivent être prises dans les trente jours ouvrables suivant la réception d’une demande complète. En 2018-2019, EDSC a respecté cette norme dans 84 % des cas. Le délai de traitement moyen était de 24 jours ouvrables, ce qui est de beaucoup inférieur à l’engagement de 30 jours ouvrables.



De plus, en mars 2019, le Ministère a mis en œuvre une boîte à outils en ligne pour le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC). Elle a été élaborée et mise à l'essai en consultation avec des intervenants internes et externes.

Les clients, les organismes tiers et les professionnels de la santé ont maintenant facilement accès à un aperçu de la prestation du PPIRPC, aux étapes à suivre pour remplir une demande, à un diagramme interactif qui peut servir à déterminer l'admissibilité et à des renseignements sur les prestations connexes.



Verser les prestations en temps opportun

Les changements démographiques, les chocs économiques et des événements comme les catastrophes naturelles exercent une pression croissante sur nos modèles de prestation actuels. Toutefois, EDSC demeure déterminé à offrir les services les meilleurs et les plus rapides que veulent obtenir et dont ont besoin les Canadiens.

Exemple

Délais de traitement pour l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse



Le Ministère continue de se concentrer sur l'accès en temps opportun aux prestations d'assurance-emploi pour aider les Canadiens à composer avec une perte d'emploi ou d'autres événements de la vie. Le budget de 2016 comportait un investissement de 19 millions de dollars et le budget de 2018 prévoyait jusqu'à 90 millions de dollars sur trois ans pour répondre à la demande accrue liée au traitement des demandes d'assurance-emploi.

- La norme d'EDSC consiste à verser des prestations d'assurance-emploi ou à aviser les demandeurs qu'ils ne sont pas admissibles dans les 28 jours civils suivant la présentation de leur demande. EDSC vise à observer cette norme 80 % du temps. Le Ministère a constamment respecté ou dépassé sa norme de service pour chacun des quatre derniers exercices.

Étant donné que le nombre de bénéficiaires de prestations de la SV a augmenté d'environ un tiers au cours de la dernière décennie, le gouvernement a affecté 14,9 millions de dollars dans le budget de 2016 et 122,3 millions de dollars dans le budget de 2017 pour accroître la capacité de traiter la charge de travail de la SV afin que les clients reçoivent plus rapidement les prestations.

- La norme de service d'EDSC consiste à verser les prestations de base de la SV dans le premier mois d'admissibilité. EDSC vise à respecter cette norme 90 % du temps et nous l'avons atteinte 91 % du temps en 2018-2019.
- La norme de service d'EDSC consiste à verser les prestations de retraite du RPC au cours du premier mois d'admissibilité, l'objectif étant d'y parvenir 90 % du temps. Le Ministère a constamment respecté ou dépassé cette norme depuis 2014-2015, atteignant 96 % en 2018-2019.