

SUIVI AUPRÈS DU COMITÉ PERMANENT DES OPÉRATIONS
GOVERNEMENTALES ET DES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES (OGGO) – COVID-19
(9 JUIN)

Raisons pour lesquelles les Centres de Service Canada demeurent fermés
Réponse :

La planification est en cours pour rouvrir graduellement les Centres Service Canada partout au Canada dans le contexte d'une approche progressive. La réouverture viendra compléter nos nouveaux services en ligne qui ont assuré un accès continu aux services en répondant à plus de 540 000 demandes. La priorité est de protéger la santé et la sécurité de nos employés ainsi que celles des clients que nous servons.

L'accès des Canadiens aux services offerts par Service Canada

Réponse :

Suite à la fermeture des Centres Service Canada au public en mars, une nouvelle approche de la prestation des services a été lancée. Grâce à la création du canal Service Canada en ligne lancé le 12 mars dernier, les clients ayant besoin d'aide avec les demandes de prestations peuvent maintenant joindre le personnel et recevoir un appel d'un employé de Service Canada dans les deux jours ouvrables. Les agents des services aux citoyens offrent un soutien virtuel et personnalisé aux services d'assurance-emploi, aux pensions, aux demandes de NAS ainsi qu'aux services de passeport essentiels. Ces services sont une réplique du service offert aux clients qui viendraient physiquement dans les Centres de Service Canada pour obtenir du soutien pour leurs demandes. Suite au lancement du nouveau canal de services en ligne, environ 542 000 demandes ont été reçues des Canadiens.

Reconnaissant que tous les Canadiens n'ont pas accès à l'internet ou ne sont pas en mesure d'utiliser le nouveau canal de Service Canada en ligne en raison d'un certain nombre d'obstacles auxquels ils peuvent faire face, Service Canada a lancé le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada, donnant aux Canadiens confrontés à des obstacles, y compris ceux qui n'ont pas d'internet, un moyen de communiquer directement avec les agents et d'accéder aux services et prestations dont ils ont besoin.

En complétant le portail actuel de Service Canada en ligne en y ajoutant un numéro sans frais pour chaque région, ce nouveau Centre d'appui offre une aide supplémentaire aux communautés autochtones et aux Canadiens vulnérables, y compris les aînés et les personnes handicapées. Plus de 9 000 demandes ont été faites depuis son lancement.

Le personnel de Service Canada a communiqué avec plus de 8 000 communautés et partenaires de confiance partout au pays pour les sensibiliser à l'existence de Service Canada en ligne et les encourager à partager les coordonnées avec leurs membres et leurs clients.

Capacité du gouvernement du Canada de verser la PCU à des millions de Canadiens partout au pays

Réponse :

La Prestation canadienne d'urgence (PCU) est mise à la disposition des personnes qui vivent au Canada, qui sont âgées d'au moins 15 ans et qui travaillent à leur compte ou pour un employeur. Le gouvernement du Canada a été en mesure de verser rapidement la nouvelle Prestation canadienne d'urgence (PCU) à des millions de Canadiens partout au pays parce qu'il a opté pour un taux fixe et un processus simplifié.

Du 16 mars au 16 juin 2020, Service Canada et l'Agence du revenu du Canada ont reçu et traité plus de 18 millions de demandes de la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Au cours de cette période, le gouvernement a versé plus de 50,99 milliards de dollars au titre de la PCU et de l'assurance-emploi.

Comme il était très important que les Canadiens soient informés rapidement, nous avons créé le centre d'appels virtuel de la PCU en une semaine, incluant les étapes de la conception, de l'opérationnalisation, de l'approvisionnement, du recrutement et de la formation des quelques 1 500 agents réaffectés d'un peu partout dans le réseau de Service Canada. Le nouveau centre lancé le 6 avril dernier a permis de répondre aux appels des clients dans de meilleurs délais et également inclure un service d'information automatisé de la PCU, offert tous les jours, 24 heures sur 24, 7 jours semaine et entièrement accessible pour soutenir les clients. Le 6 avril 2020, en collaboration avec l'ARC, nous avons mis en ligne une page d'accueil intégrée pour aider les Canadiens à comprendre les conditions d'admissibilité à la PCU et le processus de présentation d'une demande. Le site présente également des renseignements à jour au sujet de la PCU.

Le Ministère a rapidement mis en place des stratégies afin de s'assurer que les prestations continuent d'être versées rapidement. En voici quelques exemples :

- Pour répondre à la demande sans précédent des Canadiens, Service Canada a réaffecté près de 3 000 employés additionnels d'autres secteurs moins essentiels à la prestation des services liés à l'assurance-emploi et à la nouvelle PCU, y compris près de 1 500 employés qui ont accepté de répondre aux questions des Canadiens au nouveau centre d'appels virtuel de la PCU.
- Nous concentrons nos efforts sur le traitement des nouvelles demandes et laissons de côté les rajustements, tout en nous assurant d'exercer une assurance de qualité adéquate et une gestion des fonds publics appropriée.
- Nous adoptons des stratégies qui visent à accélérer l'automatisation et à accroître le nombre de possibilités de libre-service pour les clients. Ces derniers peuvent régler leur demande de renseignements à l'aide de notre service

d'information automatisé de la PCU, offert tous les jours, 24 heures sur 24, 7 jours semaine et entièrement accessible aux clients.

Le Ministère travaille avec Services partagés Canada pour augmenter son réseau de TI et la capacité de ses systèmes afin de faire face à la hausse importante du nombre de demandes de PCU et de prestations d'assurance-emploi. Les mesures prises à ce jour ont permis notamment d'élargir l'infrastructure de TI afin qu'un plus grand nombre d'employés puissent faire du télétravail, de s'assurer que les intervenants ont accès aux services en ligne et d'accroître la capacité de traitement.

Le 16 juin, le gouvernement a annoncé que la PCU sera prolongée de huit semaines afin de garantir que les Canadiens reçoivent toute l'aide dont ils ont besoin pour bien réussir leur retour au travail. En incluant cette prolongation, la prestation sera offerte aux travailleurs admissibles pendant un total de 24 semaines. Il a aussi annoncé qu'il modifierait l'attestation relative à la PCU de manière à encourager les prestataires à trouver un emploi et à consulter le Guichet-Emplois, c'est-à-dire le site national d'emploi qui offre une multitude d'outils pour aider les Canadiens dans leur recherche d'emploi.