



# Projet Service virtuel



## Une organisation axée sur les Canadiens

- Service Canada s'efforce de devenir un chef de file mondial en matière de service à la clientèle et de capacité de joindre tous les citoyens, y compris ceux qui demeurent dans des régions éloignées.
- Nos normes garantissent aux Canadiens des services accessibles, rapides et de qualité dans les deux langues officielles.

# Contexte

Raisons qui ont motivé la mise en œuvre d'une telle initiative :

- Harmonisation avec la stratégie de services d'Emploi et Développement social Canada (EDSC);
- Projet exploratoire avec des objectifs précis et mesurables :
  - Amélioration du rendement organisationnel et de l'engagement des employés
  - Réduction du temps d'attente pour les citoyens dans les Centres Service Canada
  - Respect de nos obligations en matière de langues officielles
  - Utilisation d'une solution technologique simple, sécuritaire et à moindre coût
- **Résultats concluant qui confirment l'atteinte des objectifs et un taux de satisfaction de la clientèle de plus de 99 %.**

## Un projet avec de multiples possibilités

- L'examen de la qualité des services a mis en évidence l'efficacité des services en personne, mais aussi le besoin de fournir un soutien et d'améliorer l'accès, y compris le regroupement des services, pour les Canadiens.
- Dans le cadre de l'amélioration continue, Service Canada examine actuellement le modèle de service et, plus particulièrement, le niveau de service offert aux Canadiens qui vivent dans les régions rurales et éloignées, surtout aux peuples autochtones et aux citoyens les plus vulnérables (aînés, sans-abris).

## Le service virtuel – L’avenir devant nous

- Projet novateur qui appuie la stratégie de service d’EDSC, en contribuant à ses 5 principes et aux efforts du Ministère pour améliorer les services offerts aux Canadiens :
  - Services axés sur le client : adaptés aux besoins actuels et émergents des clients
  - Services numériques : faciles d’utilisation et sécuritaires
  - Efficience et efficacité : optimisation des ressources
  - Services axés sur la collaboration et reliés grâce à la collaboration et aux partenariats intégrés et harmonieux
  - Excellence du service : axé sur une forte culture du service et de l’innovation et un effectif engagé
- Potentiel pour de nouveaux partenariats avec d’autres organismes fédéraux et d’autres ordres de gouvernement.

# Questions?